

**L'IMPEGNO**

# Le nuove strategie per proteggere i clienti della banca

Milano

I pericoli di frode e clonazione, come abbiamo visto nell'articolo qui sopra, sono uno dei freni maggiori alla diffusione delle carte di credito. Per risolvere la situazione **Quercia Software**, società del Gruppo UniCredit, ha sviluppato il nuovo 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 esercizi convenzionati ed è organizzato in due aree strategiche: il Contact Center, che interviene sul fronte titolari carte per gestire eventuali criticità e sospette frodi, e il Service che lavora per migliorare costantemente il Card Risk Management. Basato sul software Prm (Proactive Risk Manager) di

**Messe in campo da "Quercia Software", società del gruppo UniCredit**

Aci, il sistema analizza tutte le transazioni effettuate dai clienti UniCredit con carte sia di debito che di credito

(oltre cinque milioni, numero destinato a crescere nel prossimo futuro). Quando vengono individuati pagamenti al di fuori dei criteri stabiliti e ritenuti accettabili per quella determinata tipologia di carta, viene inviato un alert all'impiegato che controlla l'operatività risalendo all'occorrenza fino agli ultimi novanta giorni e, se viene constatato l'effettivo rischio di frode, si procede al contatto diretto con il cliente titolare della carta.

Sul fronte esercenti viene invece tenuta sotto controllo l'attività dei Pos (gli apparecchi per pagare con carta) e, in base alla natura e alla localizzazione del punto vendita, vengono valutate le eventuali anomalie, come l'incremento improvviso delle operazioni o la presenza di importi superiori alla media del negozio. In caso sospetto l'operatore avverte la banca.

(L.pal.)

