

Internet Sicuro

La gestione del rischio come opportunità per migliorare la customer experience e per incrementare la customer satisfaction dei Clienti

Luigi Altavilla Head of Information Security

Roma, 13rd November 2008

Retail Network Italy Division rappresenta le 3 Banche Retail di UniCredit presenti sul territorio con 4.500 Agenzie e oltre 7.000 ATM



INTERNET. GOOD FOR BUSINESS. STRATEGIC TO UNICREDIT.

Sempre più operazioni online

Oltre il 35% delle operazioni avvengono online

Clienti più soddisfatti

Soddisfazione e fedeltà dei clienti online è sup del 50% vs la media

Maggiore vitalità

I ns Clienti Online dimostrano maggior dinamismo su nuovi prodotti

www.unicreditbanca.it
UniCredit Banca,
al Nord

www.bancaroma.it
UniCredit Banca di Roma,
al Centro e al Sud

www.bancodisicilia.it
Banco di Sicilia, in Sicilia



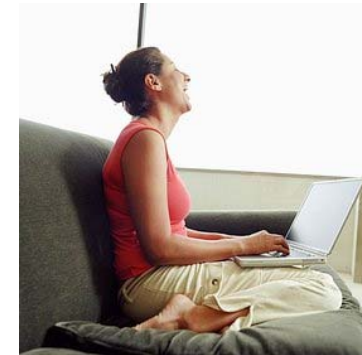


I nostri Clienti...



...LA GENTE

Sicurezza e fiducia da parte dei clienti sono componenti critiche per il successo, in particolare sui servizi bancari online.

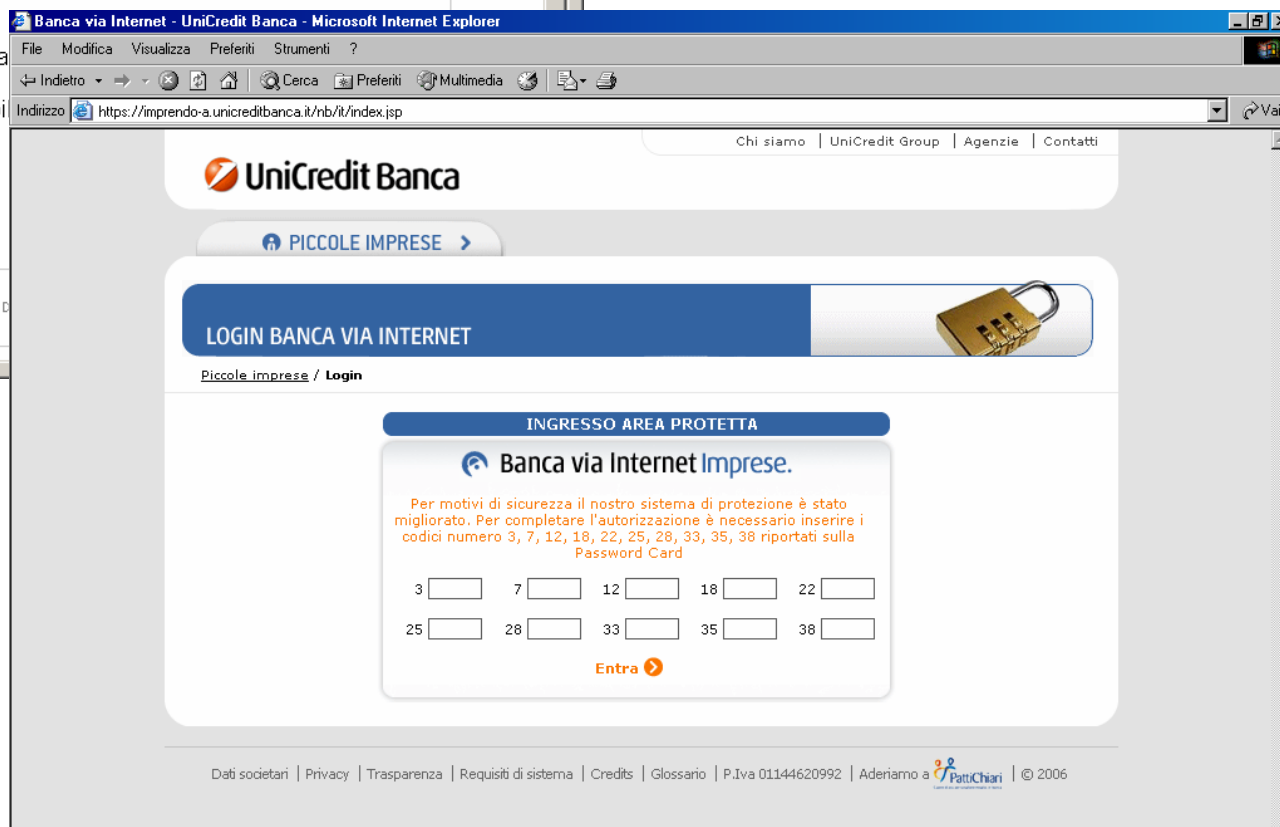
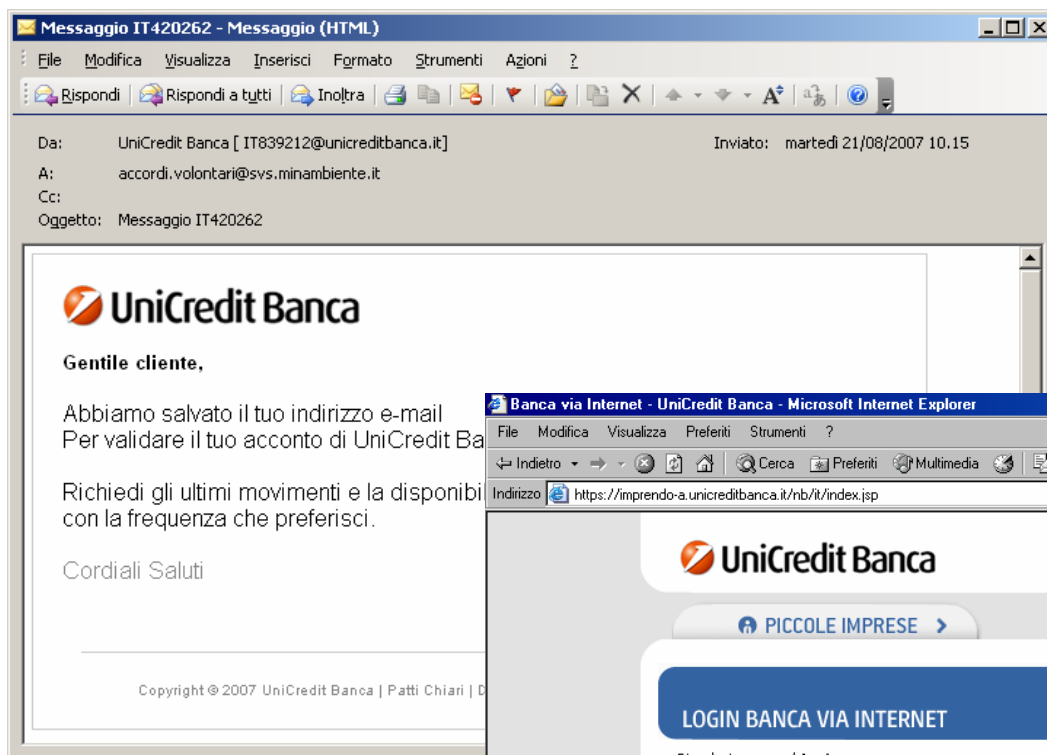


Per il **65%** degli **UTILIZZATORI** di Internet Banking la sicurezza online è fondamentale

Per il **49%** dei **NON USERS**, la sicurezza online è la chiave fondamentale per l'adozione.

(Fonte: GFK Eurisko Finance e ABI | Ricerca "Internet Banking in Italia" | Marzo 2006)

In Italia, le frodi Internet iniziano con gli episodi di phishing del 2005



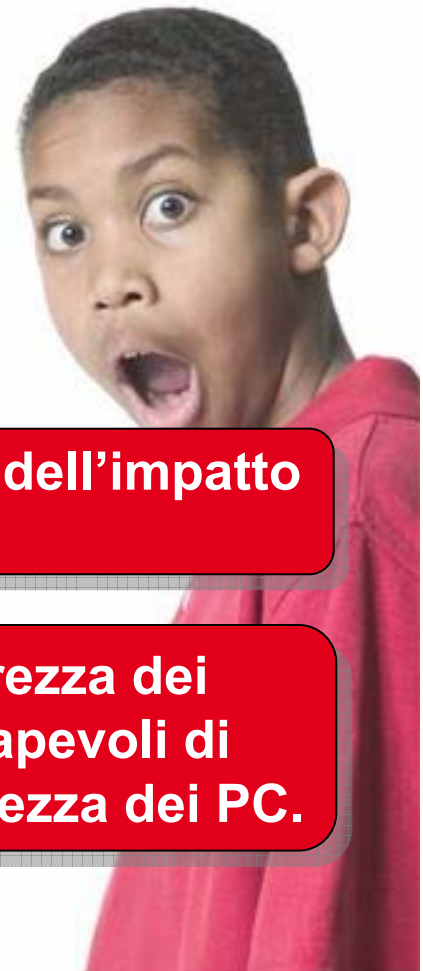
Le frodi Online potevano avere un doppio pericoloso impatto: le perdite economiche, che possono crescere velocemente, e la fiducia dei Clienti

I CLIENTI PENSANO QUELLO CHE SCRIVONO I GIORNALI.

phishing industry spoofing
threats cyber mugging
keystroke sniffer
salami slicing trojan horse
spyware
DNS poisoning

Il danno economico diretto è solo una (piccola) parte dell'impatto che le frodi online possono avere.

Le vulnerabilità non hanno mai riguardato la sicurezza dei sistemi ma hanno sfruttato comportamenti inconsapevoli di Clienti non adeguatamente informati e la scarsa sicurezza dei PC.



Un nuovo approccio alla sicurezza online, basata su una nuova Internet banking promises



**La sicurezza online è, e
deve essere, un
problema della Banca.
Al cliente la serenità di
operare tranquillo
senza alcun rischio.**

I sistemi della banca offrivano la massima sicurezza, ma di fatto erano comunque presenti una serie di rischi reali nei vari step a cui Clienti potevano andare incontro



Autenticazione
all'accesso della
BVI (login)



Disposizioni di
pagamento
(transazioni)

No Transaction Monitorin



**Vulnerabilità
PC del Cliente**

- Phishing
- Malware
- Man in the Middle

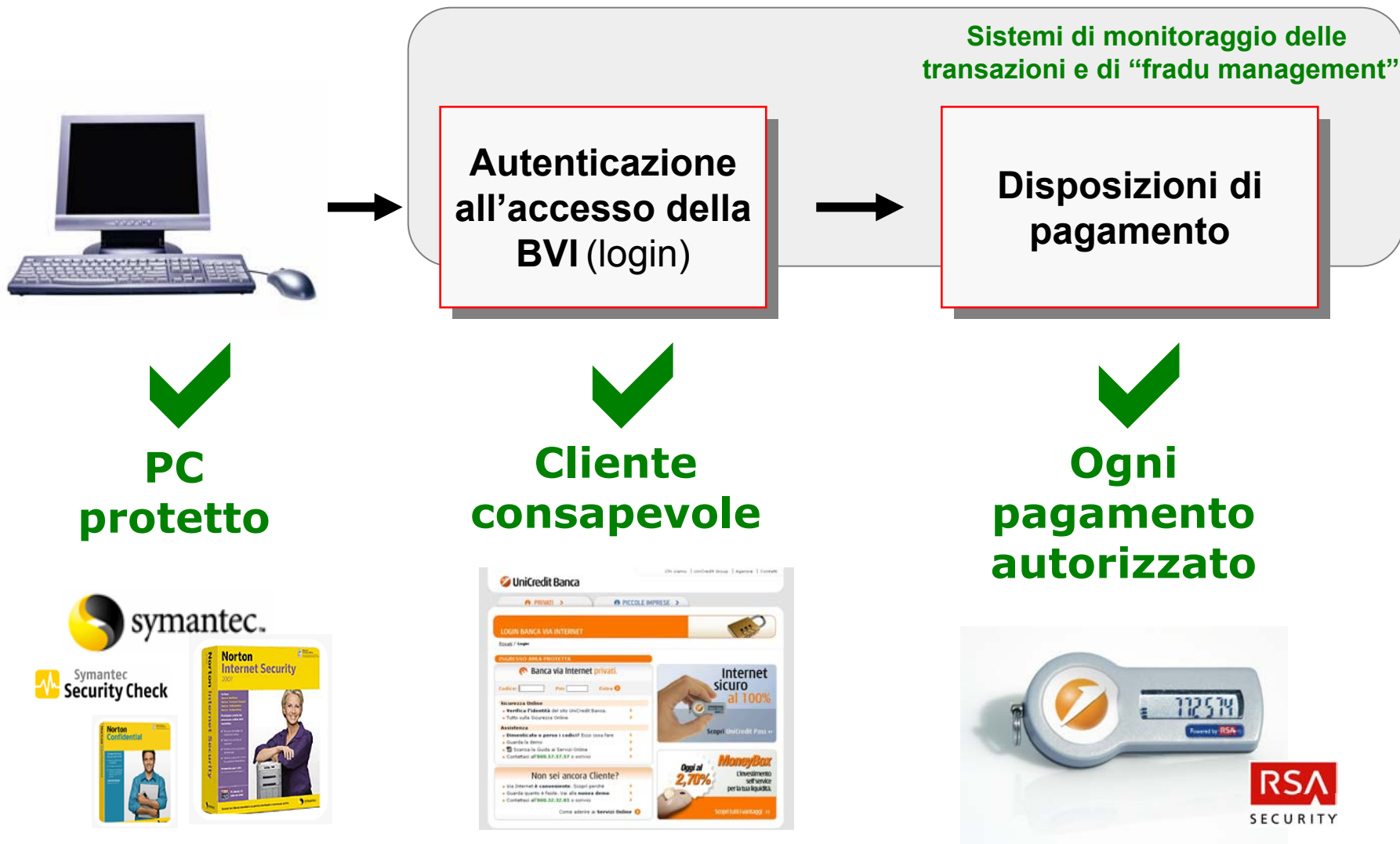


**Cliente non
consapevole**

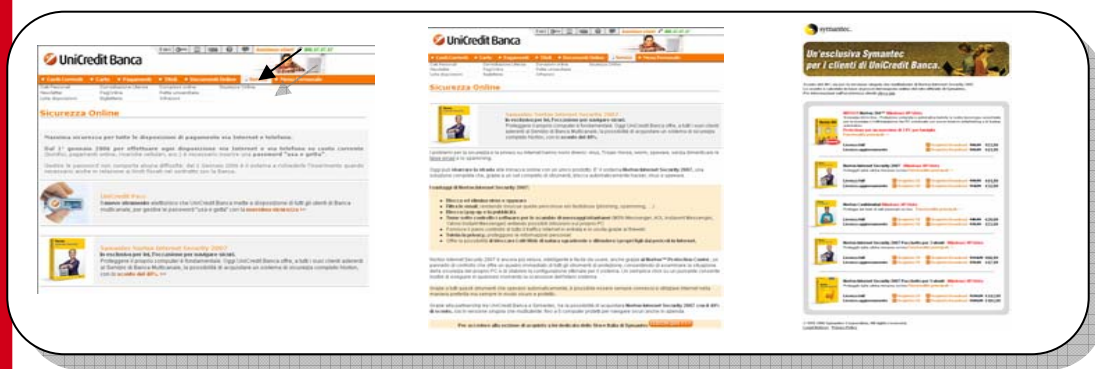
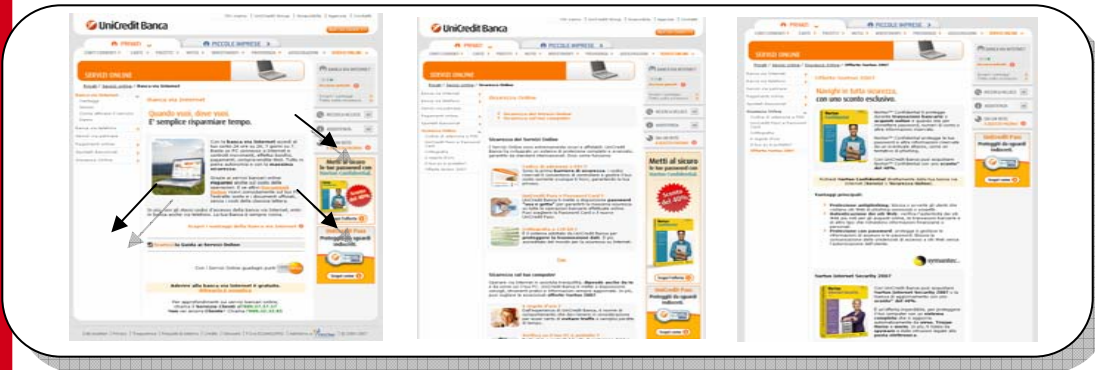
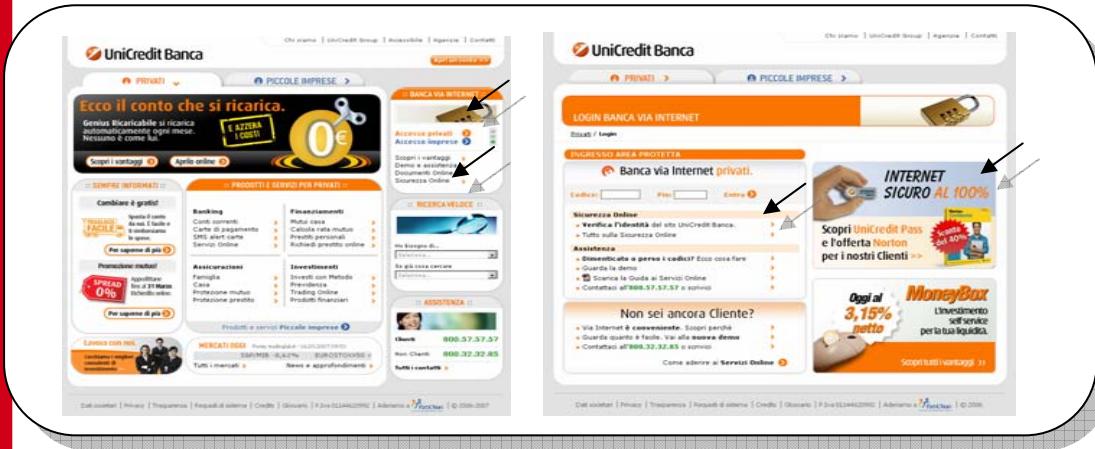


**Pagamenti non
confermati da
password "forti"**

Accompagnare e proteggere i clienti in ogni fase operativa, per garantire ai Clienti la massima sicurezza ad ogni step operativo



Grande evidenza, sui siti pubblici e su banca via Internet, alle pagine dedicate all'educational e all'informazione del cliente e alle offerte online per la protezione del proprio PC



Da: UniCredit Banca [requestor@unicreditbanca.it]
A: UniCredit Banca
Cc:
Oggetto: NOVITA' DEL SERVIZIO BANCA VIA INTERNET n.20 - 28.02.2006



INTERNET SICURO AL 100%
Scopri l'Internet Sicuro al 100% >>>
Da oggi può contare su una nuova pagina tutta dedicata a lei. Dove può fare il login, verificare la sicurezza al 100%, avere assistenza e informarsi sulle novità. Basta cliccare su "Privati" o "Imprese", sempre in alto a destra nella home page del sito.

Banca via Internet: sicurezza al 100%.

• Più sicura.
Grazie alla nuova login, può verificare lei stessa la sicurezza della pagina dove inserirà i codici riservati. In basso a destra sul suo browser (Explorer, Netscape, ecc...) compare il lucchetto chiuso: è l'icona di VeriSign, la società che garantisce il migliore sistema di sicurezza online al mondo. Può cliccare anche su "Verifica l'identità del sito" e ottenere la certificazione completa, uno strumento in più per sentirsi tranquilli.

• Più funzionale.
Abbiamo scelto di cambiare anche per dare più spazio all'informazione utile: consigli sulla sicurezza, assistenza, novità. Tutto ciò che le occorre per utilizzare al meglio la sua banca via Internet.

Nuova Pagina Login. La sicurezza online è sempre al primo posto con UniCredit Banca.

- Per maggiori informazioni:
- visiti il sito Internet www.unicreditbanca.it
 - telefoni al Servizio Clienti Numero Verde 800.57.57.57 (dall'estero +39.02.33408973), attivo dal lunedì alle venerdì dalle ore 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle 14:00;
 - contatti la sua Agenzia UniCredit Banca.

Potrà gestire la sua sottoscrizione a questa newsletter (es. modifica dati, cancellazioni) direttamente nella sezione Servizi > Servizi a Valore Aggiunto del servizio banca via Internet. Per

Abbiamo reagito velocemente, andando a coprire con una nuova strategia anche il rischio lato Cliente.

Le principali strategie di UniCredit Banca per combattere le frodi online:



EDUCAZIONE DEL CLIENTE

- Parlare e informare i clienti sulle minacce online
- Insegnare ai clienti cosa fare (e non fare) e come difendersi

COLLABORAZIONI E PARTNERSHIP

- Collaborazione con le FF.OO. e con le altre istituzioni finanziarie per condividere le informazioni sulla sicurezza online
- Partnership con Symantec

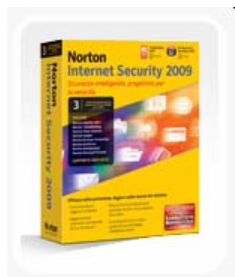
PROTEZIONE E AUTENTICAZIONE FORTE

- Aggiornare e perfezionare gli strumenti di protezione, introduzione del token
- Integrare nuove tecnologie per migliorare la sicurezza online

MONITORAGGIO E PREVENZIONE

- Sistemi di monitoraggio preventivi
- Sviluppo di un processo di gestione degli incidenti

I risultati confermano la bontà della strategia adottata per il canale Internet e la promessa al cliente di essere **sereno e di operare tranquillo** senza alcun rischio



- ✓ Oltre 1.000.000 di Clienti hanno scelto UniCredit Pass (penetrazione sui nuovi Clienti: oltre 85%)
- ✓ NESSUNA FRODE NEGLI ULTIMI 2 ANNI SULLA PIATTAFORMA INTERNET DI UNICREDIT BANCA
- ✓ NESSUN CLIENTE CON UC PASS HA MAI (almeno ad oggi) SUBITO UNA FRODE

Medesima impostazione sulle Carte, dove è stata posta attenzione a tecnologia e sistemi innovativi, ma anche a caratteristiche dei prodotti, al modello distributivo e, soprattutto, alla soddisfazione del Cliente



Sicurezza Prodotti

- Operatività OLI
- Modalità operative/distributive prepagate



Progetto Microchip

- Emissione carte solo a chip
- Sostituzione hardware e software di ATM e POS



Protezione canali e apparati Banca

- Misure anti-skimmer e anti-manomissione su intero parco ATM
- Protezione porte di accesso Aree-Self



SMS Alert

- Obbligatorietà cellulare
- Invio SMS per operazioni sospette e per quelle di importo rilevante



Nuovo Fraud Management

- Individuazione dei punti di compromissione
- Monitoraggio delle operazioni potenzialmente sospette

Thank you.

Luigi Altavilla

Head of Information Security
Retail Italy Network Division

luigi.altavilla@unicreditgroup.eu