



“Le Best Practice di lotta alle Frodi” per le Aziende di Telecomunicazione

Ing. Marco Scattareggia – HP EMEA



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. Introduzione
2. Definizione di Frode
3. Best Practice
4. Tipi di Frode
5. Individuazione delle Frodi
6. Metodi, strumenti e tecnologia
7. Riferimenti bibliografici e sitografici



1 Introduzione



Marco Scattareggia – HP EMEA
Manager del “Center of Excellence”
per le Soluzioni di Fraud Management



OPTIMUS



mobinil



Poste



Bouygues Telecom



TeliaSonera





2 Definizione di Frode

*Una **frode** è
un qualunque tentativo di usufruire di un bene o di un servizio
senza avere l'intenzione di pagare ! (*)*

(*) NetCom Consultants

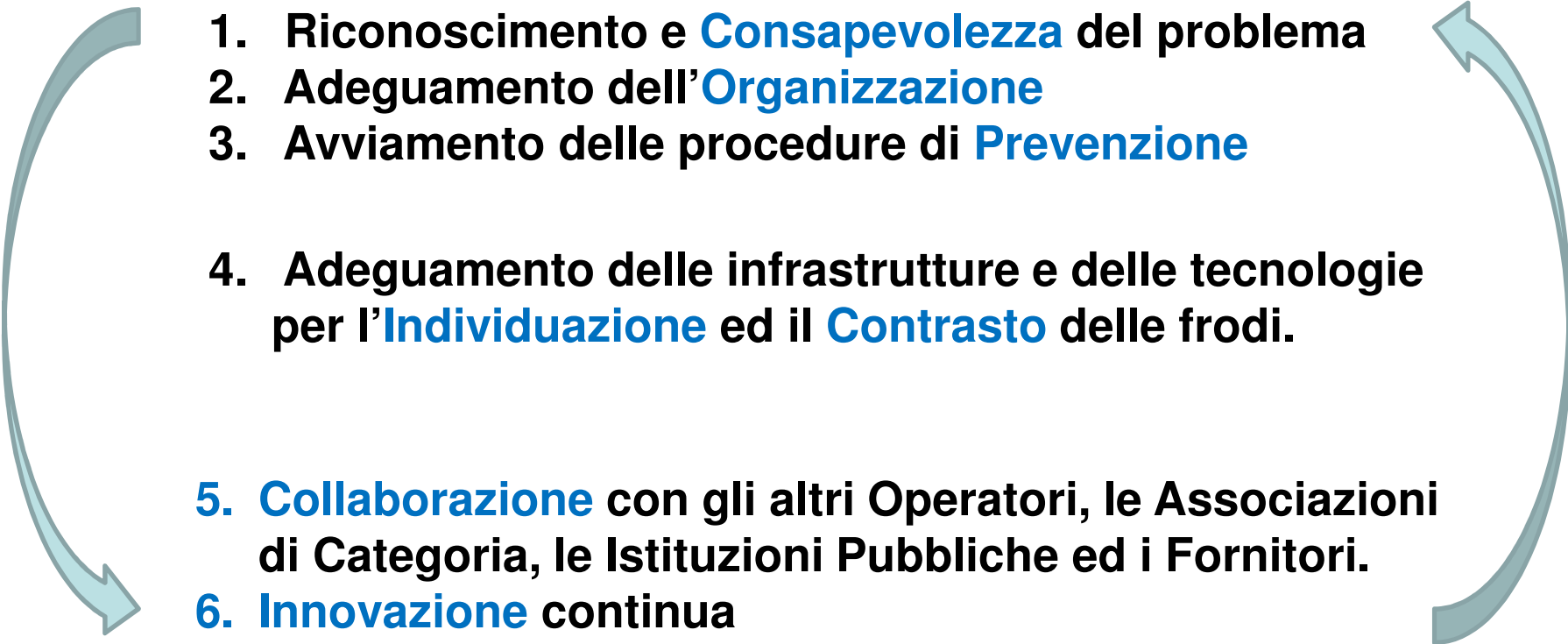
... va distinta dai **mancati pagamenti**
dovuti ad impossibilità o incapacità dell'utente,



*e si sovrappone agli **abusi**
che sfruttano le carenze dei sistemi e contratti.*



3 Best Practice

- 
1. Riconoscimento e **Consapevolezza** del problema
 2. Adeguamento dell'**Organizzazione**
 3. Avviamento delle procedure di **Prevenzione**
 4. Adeguamento delle infrastrutture e delle tecnologie per l'**Individuazione** ed il **Contrasto** delle frodi.
 5. **Collaborazione** con gli altri Operatori, le Associazioni di Categoria, le Istituzioni Pubbliche ed i Fornitori.
 6. **Innovazione** continua

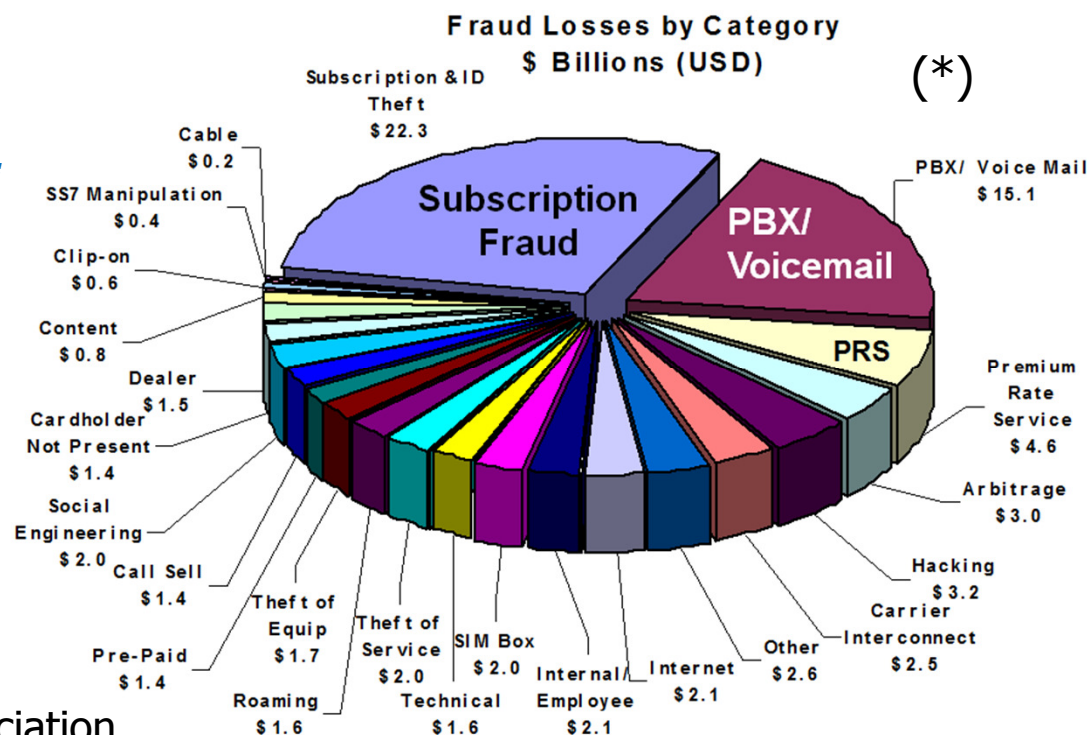


4 Tipi di Frode

- ✓ frodi di *Sottoscrizione*
- ✓ frodi nei *Canali di Vendita*
- ✓ frodi *Interne all'Operatore*
- ✓ frodi *tra Operatori*

✓ frodi messe in atto con
tecniche di *Ingegneria Sociale*

- ✓ frodi sui *Terminali telefonici*
- ✓ frodi *Tecniche*
- ✓ *Abusi* sui servizi erogati



(*) www.cfca.org

Communications Fraud Control Association



4 Il tesoro on-line: valore e frodi, due facce di una medaglia

- ✓ Comunicazioni attive: *chiamate telefoniche, messaggi, interrogazioni voce/web, ecc.*
- ✓ Comunicazioni passive: *chiamate o messaggi ricevuti, pop-up pubblicitari, ecc.*
- ✓ Interconnessioni tra Operatori: *dirette o inoltrate ... ma anche negate o ripetute*
- ✓ Intermediazioni nella vendita: *commissioni e provvigioni*
- ✓ Terminali e dispositivi: *telefoni, router, decoder. ecc.*
- ✓ Bonus di ricarica e sconti

- ✓ Beni o servizi acquistabili on-line: *e-commerce e frodi on-line*
- ✓ Beni posseduti dal Sottoscrittore: *conto corrente, identità, password, informazioni riservate, ecc.*

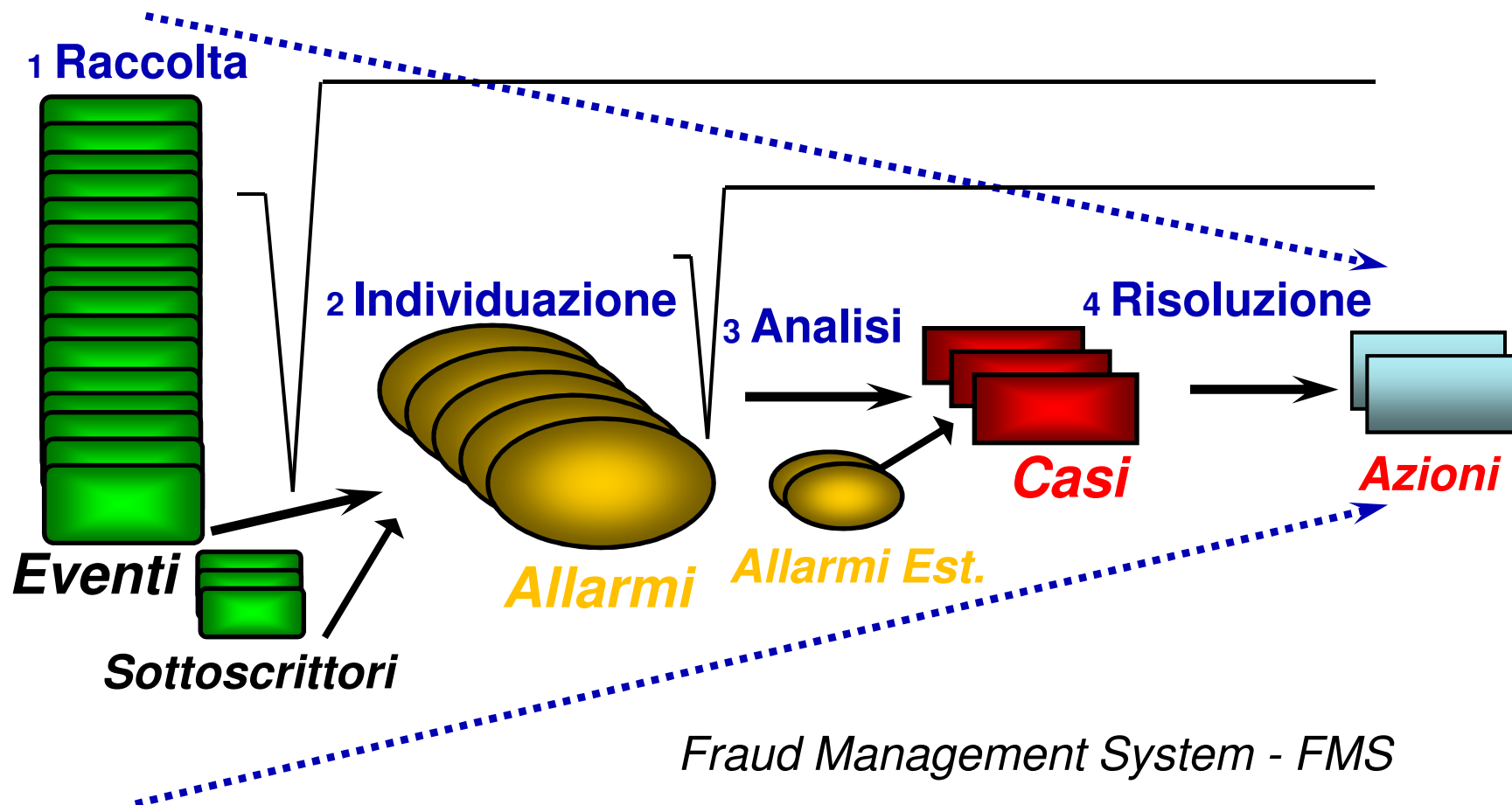
- ✓ Tele-Voto: *comunicazioni premium, ma anche concorsi truccati*

- ✓ Interferenze: *concorrenza, attacchi di pirateria, ecc.*
- ✓



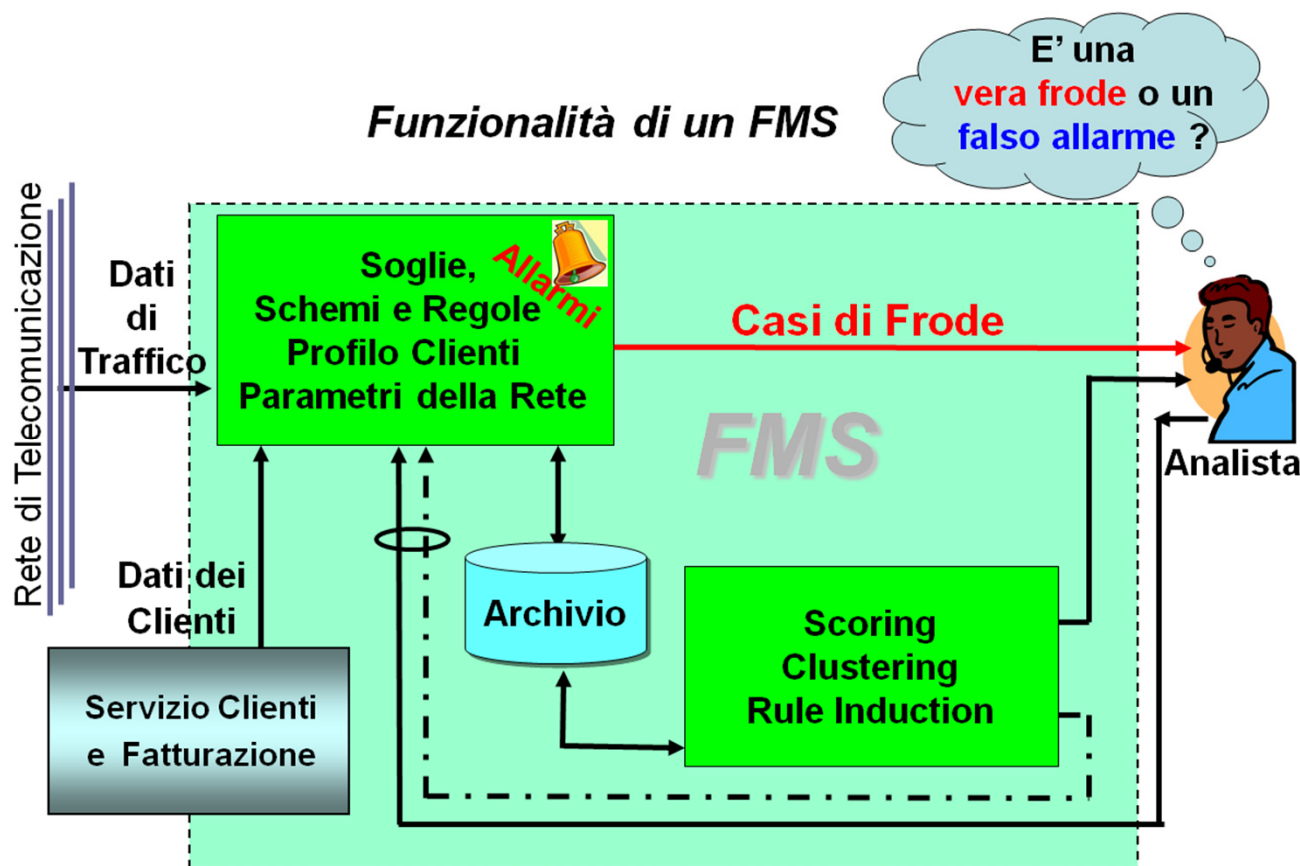


5 Individuazione delle Frodi





6 Metodi, strumenti e tecnologia



- ✓ Blacklists
- ✓ Velocity & collision
- ✓ High risk destinations
- ✓ Unknown/ unauthorized/ suspended subscriber
- ✓ Thresholds & profiling
- ✓ Cross dimensions
- ✓ Patterns
- ✓ Stuffing
- ✓ Prepaid scams (balance, odd recharges)
- ✓ Split packages
- ✓ Automatic dialer
- ✓ SIM gateway
- ✓ NRTRDE - TAP IN, HUR
- ✓ Etc.



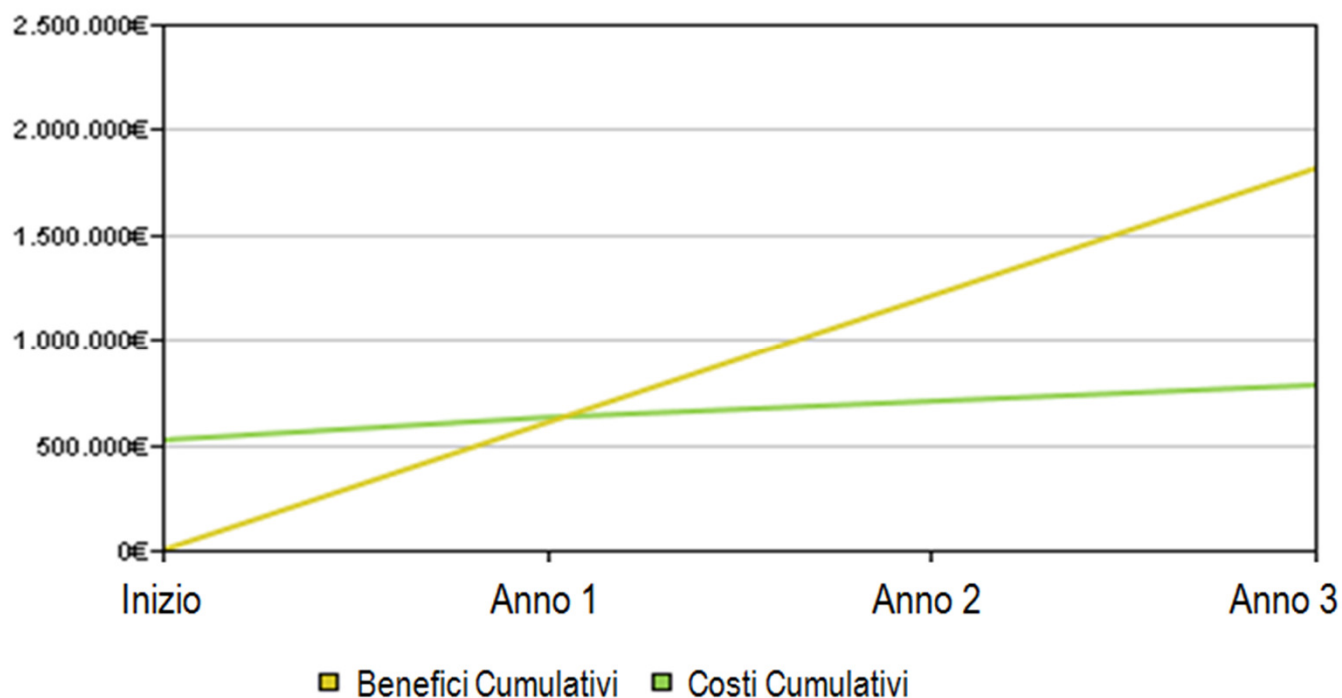
6 Fraud Management System (FMS)

- *Raccoglie e correla i Dati*
 - Acquisisce e normalizza gli eventi
 - Fornisce una scalabilità formidabile
- *Individua gli Allarmi*
 - Isola i comportamenti sospetti e crea gli Allarmi distinti per tipo di Frode
- *Analizza ed aggrega gli Allarmi per creare i Casi di Frode*
 - Utilizza le regole degli esperti e le tecniche di data mining per la valutazione del rischio di Frode
- *Supporta il lavoro d'Investigatore*
 - Fornisce gli strumenti per l'analisi e l'investigazione dei casi di Frode
- *Produce Rapporti e Cruscotti di controllo*
 - Fornisce rapporti chiari e completi e visualizza le tendenze ed i valori fondamentali





6 Ritorno economico sull'investimento di un FMS

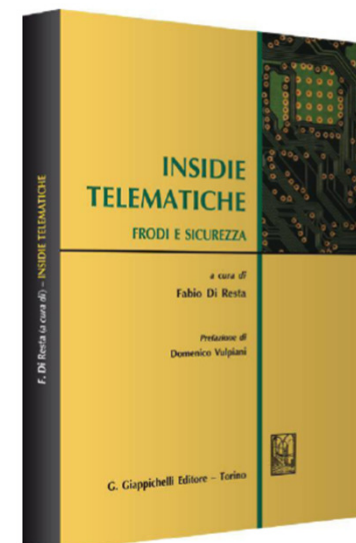


$$\text{ROI} = (\text{Costi} - \text{Benefici}) / \text{Costi}$$



7 Bibliografia e sitografia :

- ✓ libro: **INSIDIE TELEMATICHE – Frodi e Sicurezza**
G.Giappichelli Editore – Torino
- ✓ rivista (in Italiano): **INFORMATION SECURITY**
edisef www.informationsecuritynews.it/la-rivista
- ✓ sito frodi nelle telecomunicazioni (CFCA):
www.cfca.org
- ✓ sito per le comunicazioni su rete fissa (FIINA):
http://www.fiina2008.be/new/index.php?page=about_fiina
- ✓ sito per le comunicazioni mobili (GSMA):
<http://gsmworld.com/our-work/programmes-and-initiatives/fraud-and-security/index.htm>





Domande ?

marco.scattareggia@hp.com