



Sicurezza Online

La gestione del rischio come opportunità di business

Luigi Altavilla

Resp. Internet e Remote Banking
UniCredit Banca

Milano, 06 febbraio 2007

Internet: buono per il business. Strategico per UniCredit Banca.

Chi siamo | UniCredit Group | Accessibile | Agenzie | Contatti

UniCredit Banca

Apri un conto >>

PRIVATI

PICCOLE IMPRESE

Il primo conto
Hai meno di 30
maggiori vantaggi
0 euro
per universitari
under 27

SEMPRE INFORMATI

Opportunità

Vuoi acquistare casa?
Calcola la rata del mutuo >

Un mondo di regali per te.
Scopri MilleGenius >

Telepass Family.
Offerta per i Clienti Genius >

Ultime notizie

Risparmi con i Servizi Online >

Cambia modo di **investire** >

Nascono i Fondi Target >

PRODOTTI E SERVIZI

Banking

- Conti correnti >
- Carte di pagamento >
- SMS alert carte >
- Servizi Online >

Finanziari

Assicurazioni

- Famiglia >
- Casa >
- Protezione mutuo >
- Protezione prestito >

MERCATI OGGI Fonte: tradinglab.it

IROSTOXX50 +0,64% N

Tutti i mercati >

Oggi al **MONEYBOX**

Dati societari | Privacy | Trasparenza | Requisiti di sistema | Credits | Gl

**Sempre più
operazioni
online**

Oltre il 30% delle
disposizioni di pagamento
avvengono online

**Clienti più
soddisfatti**

Soddisfazione e fedeltà dei
clienti online UCB è sup.
del 50% rispetto alla media

**Maggiori
ricavi**

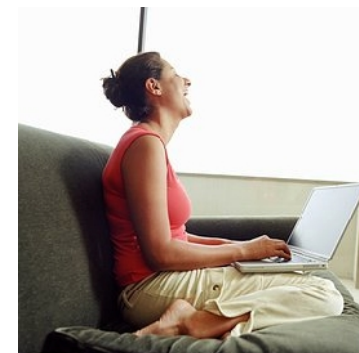
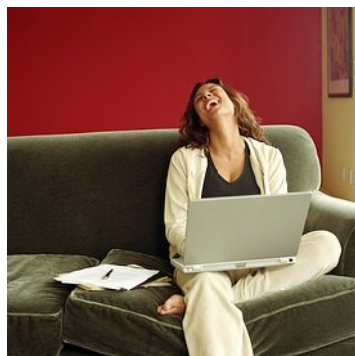
I clienti online UCB
acquistano più servizi e
generano maggiori ricavi

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)



I clienti pensano quello che scrivono i giornali.

phishing industry spoofing

threats cyber mugging

keylogging sniffer

salami slicing trojan horse

Spyware fear

trojan horse

DNS

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



Le prime frodi online in Italia risalgono al 2005.

The screenshot shows the UniCredit Banca website in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays `http://www.unicreditbanca.it/web/`. The main page features the UniCredit Banca logo and navigation links: "io", "la mia impresa", and "la mia banca". Below these are buttons for "Operare velocemente", "Molto più di un conto", and "Clienti". There are two main promotional banners: "Genius Revolution" and "Genius One, il primo conto 'self service' a solo 1€ al mese!". Other services advertised include "GENIUS ONE", "MUTUO 100%", "CREDITEXPRESS", and "POSSO CONTARCI". A "I miei investimenti" section shows a table of market data as of 14.06.2005 10:55.

mercato	Valore	Var%
▲ S&P/MIB	32.650	0,14
▲ EUROSTOXX50	3.159	0,28
▼ NIKKEI225	11.345	-0,13
▲ DOW JONES	10.541	0,10
▲ NASDAQ100	1.530	0,23
▼ EURO BUND FUT.	122,760	-0,20
▲ EUR/USD	1,2132	0,25

A login window is open over the main page, containing the UniCredit Banca logo and a form with fields for "codice:", "pin:", and "password sul tesserino (password card, next 3 unused):". An "entra" button is located at the bottom right of the login form.

La debolezza del sistema ha riguardato sempre la sfera del comportamento del cliente e la sicurezza del suo PC.



Abbiamo reagito velocemente, andando a coprire 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 società specializzate

PROTEZIONE E AUTENTICAZIONE FORTE

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

MONITORAGGIO E PREVENZIONE

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

Accompagnare e proteggere i clienti in ogni fase operativa



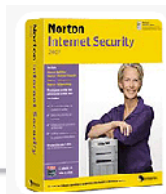
Accesso alla banca via Internet (login)



Disposizioni di pagamento



PC protetto



Cliente consapevole



Ogni pagamento autorizzato



Proteggere il cliente con l'autenticazione forte, utilizzando il token per confermare ogni disposizione

AUTENTICAZIONE FORTE, LE QUESTIONI DA RISOLVERE

	Punti di attenzione	La nostra scelta
PRODOTTI	Grande varietà di soluzioni per le variegate richieste e necessità dei clienti	Due diverse soluzioni per due diverse tipologie di clienti
COSTI	Necessari investimenti significativi	“Se lo usi non lo paghi”: 1 Euro/Q, gratis per gli utilizzatori
LOGISTICA	Spedizione a casa / Ritiro in Agenzia	Ritiro in Agenzia, come occasione di contatto e relazione
COMUNICAZIONE	Comunicare la sicurezza online genera un rischio di allarmismo	Semplicità. Qualità. Creatività.

L'offerta sulla Sicurezza Online di UniCredit Banca

UNICREDIT NEW AUTHENTICATION OFFER

Soluzione

Target

Razionale



UniCredit
Pass



- Light users dei servizi online
- Clienti "esperti"

- Heavy users dei servizi online
- Clienti poco confidenti sulla sicurezza online

- Facilmente
- Uso consolidato
- Bassi costi
- Benefici logistici

- Generazione di psw illimitata per 5 anni
- Standard di sicurezza massimo
- Innovazione di prodotto e brand image

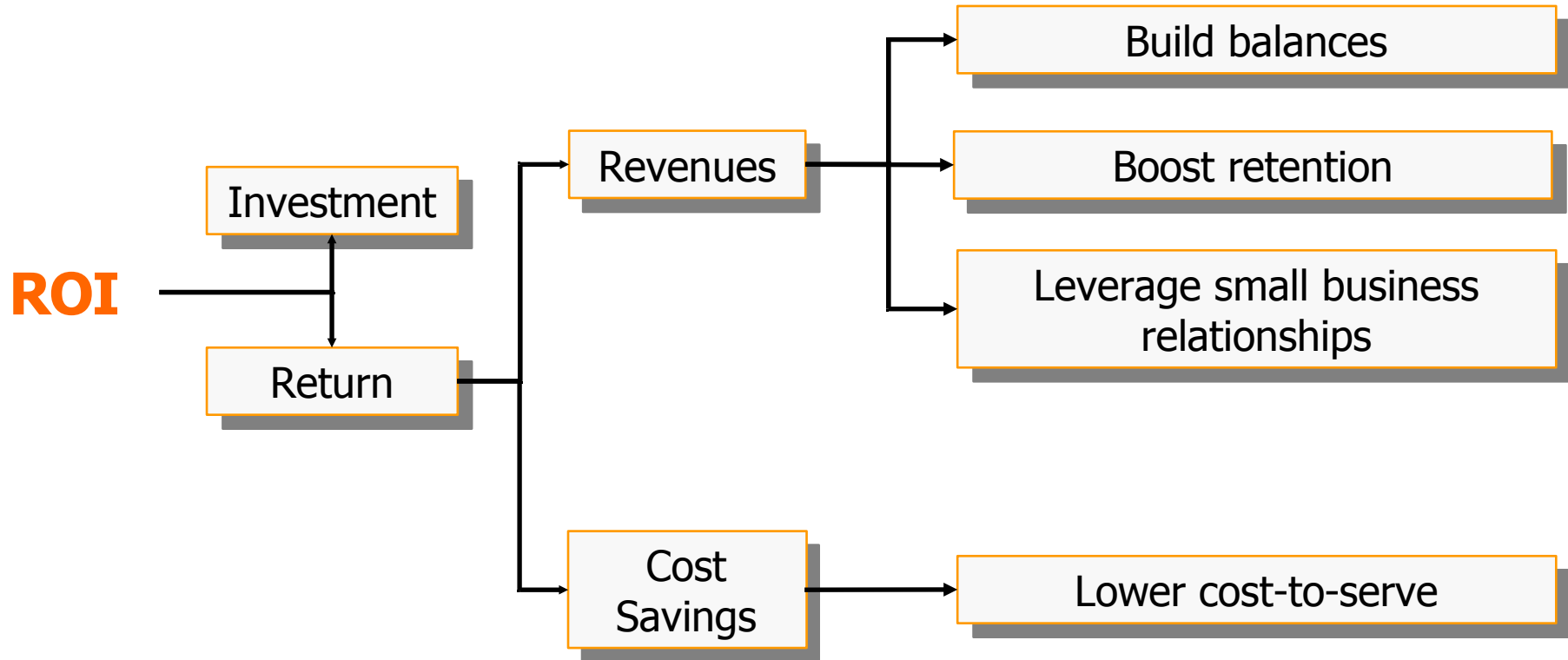
UniCredit Pass, le scelte



- ✓ UniCredit Pass viene distribuito dalle 2.700 Agenzie della Banca (*Consegna come occasione di contatto per migliorare la customer stisfaction*)
- ✓ I clienti possono scegliere tra UniCredit Pass e Password Card (*Differenti soluzioni per clienti con diverse esigenze*)
- ✓ Il token ha un costo di €1/trimestre (*Per limitare e ottimizzare l'investimento della banca*)
- ✓ Il costo non viene addebitato se nel trimestre di riferimento il cliente ha effettuato almeno una disposizione online (*Per incentivare l'utilizzo della banca via Internet*)



Dobbiamo rimanere focalizzati ad un'ottica di medio-lungo periodo (business model)



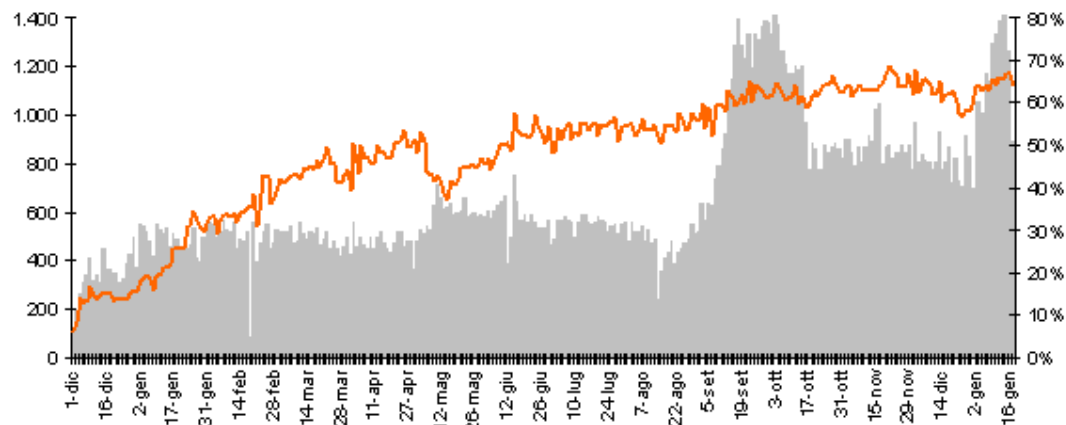
La campagna TV sulla Sicurezza Online



I risultati del primo anno confermano la strategia adottata



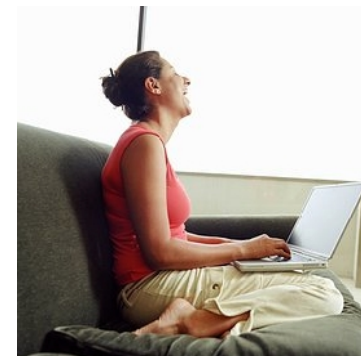
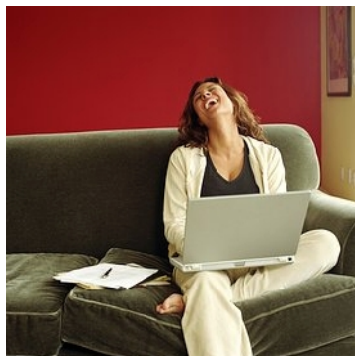
The screenshot shows the UniCredit Banca website interface. At the top, there are navigation tabs for 'PRIVATI' and 'PICCOLE IMPRESE'. Below this, a 'LOGIN BANCA VIA INTERNET' section is visible. A banner for 'Internet sicuro al 100%' features an image of a hand holding a USB device. Another banner for 'MoneyBox' advertises an investment return of 'Oggi al 3,00%'. The page also includes sections for 'Sicurezza Online' and 'Assistenza' with various service links.



- ✓ **Oltre 400.000, i clienti che hanno scelto UniCredit Pass**
- ✓ **Allarmi frode drasticamente ridimensionati**
- ✓ **+29%, l'incremento nell'operatività dei clienti con UniCredit Pass**
- ✓ **400,000 nuovi clienti online nel 2006**
- ✓ **+64%, l'aumento dei ricavi Internet**



Per concludere...



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



Grazie.

Luigi Altavilla

Resp. Internet e Remote Banking

UniCredit Banca

luigi.altavilla@unicreditbanca.it

Direzione Sicurezza

U.O. Sicurezza Informazioni

Sicurezza Prodotti e Canali

D.R. Banca Diretta Multicanale

U.O. Servizi Telematici

Internet e Remote Banking