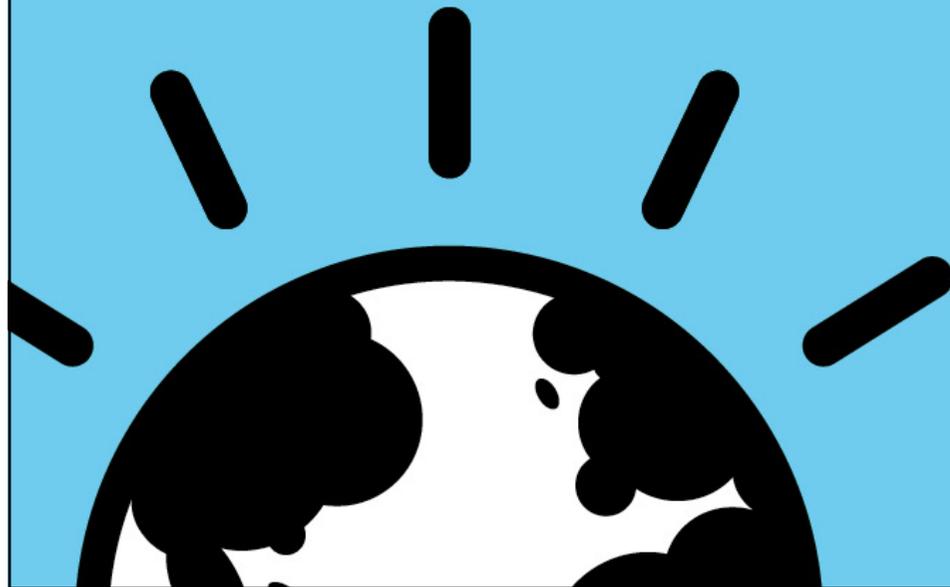


Siete pronti per un pianeta più intelligente?

Fabio Menis

Soluzioni di Fraud Detection per la Pubblica Amministrazione



FORUM PA 2011

Roma, 9 - 12 maggio



La frode può sembrare un reato meno grave di altri, ma rappresenta un comportamento sicuramente deprecabile. Il deterrente è “alzare il prezzo della posta in gioco”, per disincentivare il comportamento.

“...usare o presentare informazioni, documenti, dichiarazioni false, non corrette o incomplete, oppure avere un comportamento reticente in violazione ad una norma di legge, con la conseguente appropriazione indebita o indebito trattenimento di fondi o proprietà di altri...”

“...la ragione principale per cui le persone commettono una frode, risiede nel fatto che il sistema consente e permette questo comportamento...”

...la possibilità che questa si verifichi dipende dal beneficio che il potenziale frodatore ritiene di ottenere attraverso questo atto, dalla probabilità di essere intercettato e dalla gravità della pena...

...è necessario disincentivare i comportamenti fraudolenti attraverso un sistema di controlli che fornisca la certezza di essere intercettati ed aumenti il costo che il frodatore deve sostenere...”

La sensibilità collettiva sul fenomeno è in crescita costante, sia nei settori privati sia pubblici, e le tecnologie per un'efficace azione di contrasto sono ormai disponibili a tutti

I settori colpiti

- È un fenomeno presente in molti settori
- Il settore bancario è quello “storicamente” più colpito, assicurazioni e PA seguono
- In ogni settore sono presenti forme caratteristiche del fenomeno, anche molto sofisticate, che mutano nel tempo
- Il livello di esposizione alla frode è direttamente proporzionale al livello di servizio al cliente

Le soluzioni raccomandate

- Etica: comportamenti coerenti con le regole, precise linee guida e azioni
- Persone: rettitudine, esperienza, nelle migliori condizioni di operare ed agire
- Sistemi: prassi di verifica e controllo, supporto di tecnologie specifiche ed appropriate

Fonti: vari studi internazionali sul tema frodi

Le perdite subite

- Il fenomeno non è misurabile nella sua totalità
- I dati “pubblici” sono limitati, ma significativi
- La percezione degli operatori interni sottostima l'impatto reale
- Le grandi frodi vengono attuate in collusione con chi è all'interno del sistema
- La “frode organizzata” è in crescita

Cosa offre il mercato

- Soluzioni applicative “specializzate”, da software vendor, piuttosto diffuse:
 - Banche
 - Commercio online
- Tecnologie applicative “innovative”, da plasmare sulle specifiche esigenze
- È comunque un contesto “nuovo per tutti...”

La tecnologia aiuta a superare i problemi della struttura di controllo connessi con l'analisi di quantità di dati massive per individuare un fenomeno "occulto", e realizza benefici lungo tutto il processo di contrasto



- **Efficienza:** l'operatore può svolgere in tempi rapidi elaborazioni "massive", con criteri e modalità "s sofisticate" attraverso la tecnologia
- **Efficacia:** l'operatore analizza ed indaga solo i casi "evidenziati" e "qualificati" dalla tecnologia, la tecnologia aiuta a scoprire fenomeni nuovi e più sofisticati
- **ROI:** quantità significative di risorse vengono recuperate
- **"Customer Intimacy":** il cliente finale percepisce una maggiore equità di trattamento, maggiore tutela e protezione della relazione
- **"Dexterity":** un livello di servizio superiore è erogato in un contesto dove il rischio è adeguatamente gestito

I benefici ottenuti presso un ente della Pubblica Amministrazione Locale francese con una soluzione IBM per la verifica degli errori e delle anomalie nelle rendicontazioni delle spese sanitarie

Key indicators	[BEFORE] <i>Business Rules + SQL</i>	[AFTER] <i>Datamining</i>	Improvement
# of candidate cases reported	6,070	321	19 Times Less
# of negative cases	6,054	213	28.5 Times Less
# of cases proven fraudulent	10	40	4 times Better
# of errors	5	54	11 Times Better
# of known fraud	1	9	9 Times Better
Regularized records after examination and control activities (all causes)	16	103	6.5 Times Better
Workload hours (excluding investigation)	1,077	218	5 times Less
Regularized all causes	0.26%	32.09%	123 Times Better

Fraud Management framework IBM: il riferimento per la realizzazione di un sistema di contrasto come parte integrante dei processi e dei sistemi aziendali

Strategia e governance per il contrasto alle frodi

Organizzazione per il contrasto alle frodi

Processi di contrasto alle frodi e gestione segnalazioni

Tecnologie applicative “specifiche”

**Identity &
Relationship
Resolution**

**Policy & Rules
Engine**

**Risk Modelling &
Intelligence**

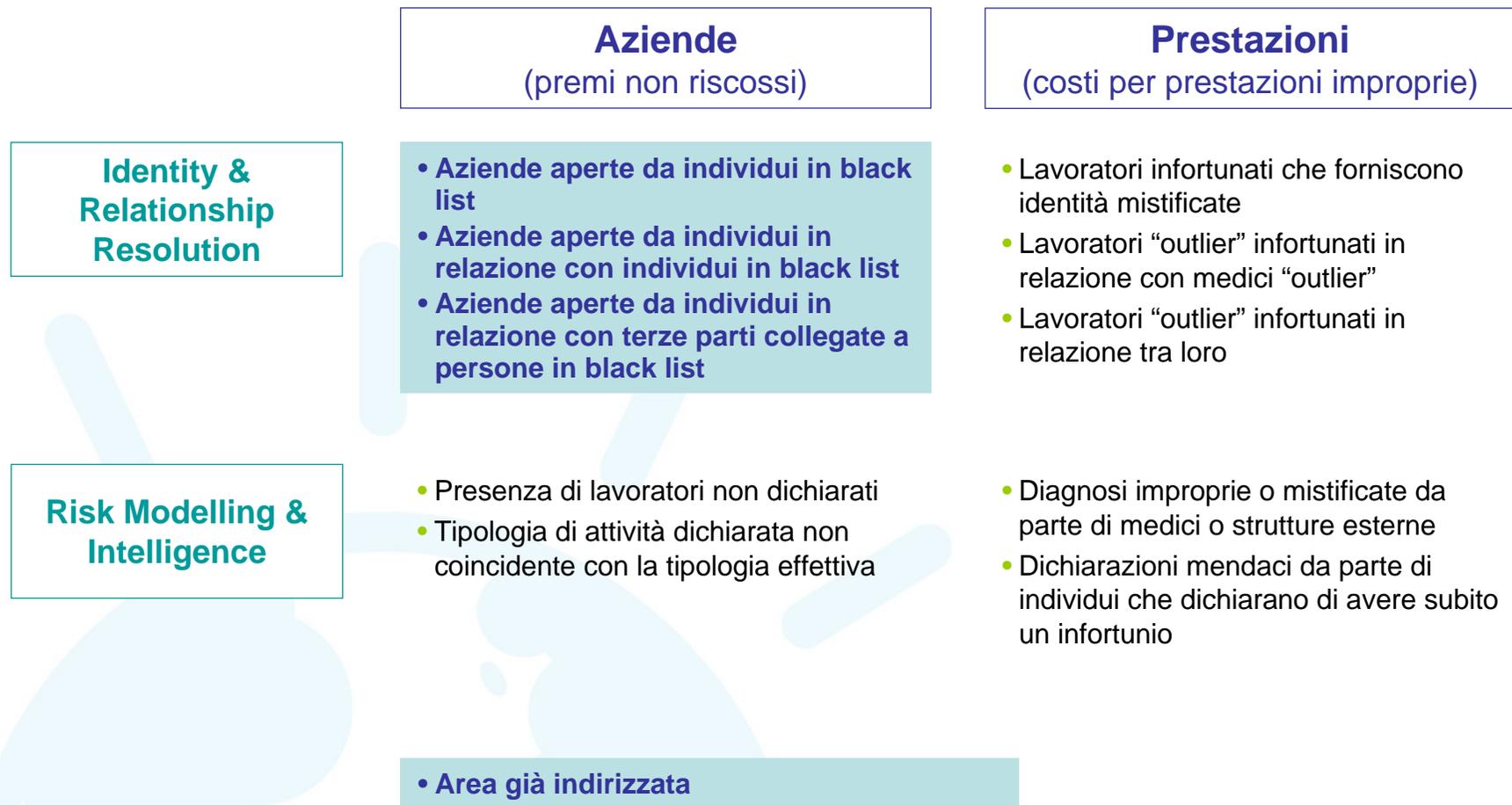
Accesso e gestione dei dati e delle informazioni

Fonti interne

**Applicazioni di
business**

Fonti esterne

Strumenti di osservazione complementari, per contrastare fenomeni diversi. Un esempio di applicazione nel settore delle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro.



La verifica delle anomalie e degli errori nella rendicontazione delle spese sanitarie e farmaceutiche potrebbe essere eseguita con strumenti di osservazione moderni

Identity & Relationship Resolution



Risk Modelling & Intelligence

- Fatturazioni e rimborsi non congruenti con le prestazioni effettivamente erogate
 - Protocolli terapeutici non conformi con la diagnosi reale
 - Servizi non erogati
 - Servizi erogati impropriamente
 - Uso di DRG a maggiore profitto
 - Prescrizione impropria di medicinali
 - Esenzione impropria al pagamento delle prestazioni
- 

La corretta gestione della fiscalità locale (esempio ICI) comporta soluzioni di contrasto tecnicamente articolate e complesse

Categorie d'immobile escluse dall'applicazione ICI (lista non esaustiva – Roma):

- le abitazioni principali, cioè quelle in cui il proprietario dimora abitualmente
- l'abitazione assegnata al socio di cooperativa edilizia a proprietà indivisa, che la utilizza come abitazione principale
- l'abitazione a disposizione, non locata, di italiani residenti all'estero
- l'abitazione a disposizione, non locata, di residenti presso istituti di ricovero o cura
- le abitazioni date in uso gratuito dal proprietario a parenti ed affini entro il secondo grado
- l'abitazione, o quota di essa, posseduta dal coniuge non assegnatario, assegnata con sentenza di separazione o divorzio all'ex coniuge, nel caso in cui il soggetto passivo non possieda altri immobili ad uso abitativo nel territorio comunale
- le abitazioni per le quali è stata sospesa l'esecuzione dello sfratto, nel caso in cui il nucleo familiare del conduttore comprenda persone anziane e/o portatori di handicap... (*omissis*);
- fabbricati posseduti da enti non commerciali e destinati esclusivamente ad attività assistenziali, previdenziali, sanitarie, didattiche, ricettive, culturali, ricreative e sportive

Le raccomandazioni di IBM, alla luce delle conoscenze e delle esperienze acquisite: non focalizzare l'attenzione su un solo specifico fenomeno, approccio concreto, graduale e multidisciplinare

1. Non solo tecnologia
2. Non una sola tecnologia
3. La tecnologia deve essere soprattutto uno strumento di lavoro per l'utente non informatico e non statistico
4. Coinvolgere coloro che operano "sul campo", per comprendere e qualificare bene il fenomeno di frode, per configurare ed alimentare correttamente le tecnologie
5. La qualità dei dati in ingresso determina l'efficacia della soluzione
6. La frode si contrasta non soltanto implementando gli strumenti giusti, ma anche acquisendo le giuste informazioni
7. Partire dalla Vision
8. Implementare una "soluzione" con un approccio ad ampio respiro, ben strutturato, partendo dai principali fenomeni di frode e coinvolgendo tutta la struttura operativa
9. Il tempo è denaro!

La realizzazione di un sistema di contrasto completo è un investimento importante, che richiede un approccio programmato, strutturato, graduale, lungo tutte le dimensioni dell'organizzazione

