



Presidio Segnalazioni  
Manuale Operativo  
Versione 1.0

# INDICE

1. Introduzione.....	2
2. Accesso al Presidio Segnalazioni .....	4
3. Documentazione .....	6
4. Comunicazioni .....	7
5. Statistiche .....	8
6. Segnalazione Manomissioni.....	9
7. Consultazione dati.....	15
8. Messaggi .....	17
9. Cambio Password.....	18
10. Aggiornamento anagrafica .....	19
11. Annotazioni.....	20

## 1. INTRODUZIONE

Il Consorzio BANCORMAT ha creato per i Consorziati il servizio **Presidio Segnalazioni** per le segnalazioni di manomissioni ATM e POS<sup>1</sup>, precedentemente gestite tramite il Presidio di Sicurezza Monetica (P.S.M.), al fine di comprendere tale attività nell'ambito del Centro Antifrode.

Il nuovo servizio fornisce un sistema in grado di supportare le attività esistenti, erogate attraverso il P.S.M. e aggiunge funzionalità innovative.

Scopo del Presidio Segnalazioni è di fornire un centro di raccolta di dati e informazioni inerenti le manomissioni su terminali ATM e POS e di condurre analisi ed elaborare report e statistiche sui fenomeni fraudolenti.

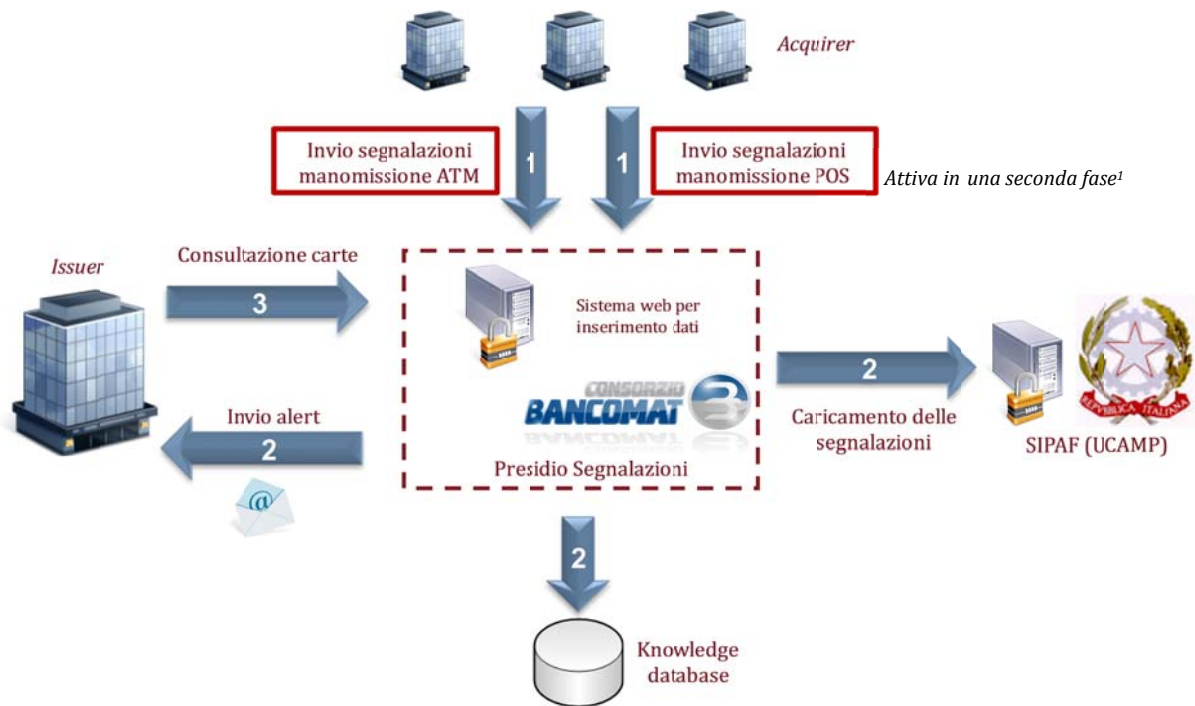
Le principali funzionalità sviluppate all'interno del Presidio Segnalazioni sono le seguenti:

1. **Publicazione comunicazioni**: area dedicata alla pubblicazione di comunicazioni da parte del Consorzio BANCORMAT inerenti aggiornamenti relativi all'ambito dei fenomeni fraudolenti;
2. **Publicazione statistiche**: area dedicata alla pubblicazione e consultazione di statistiche periodiche relative ai fenomeni fraudolenti;
3. **Area messaggi**: bacheca dedicata all'inserimento e consultazione di comunicazioni da parte di tutti gli utenti del Presidio Segnalazioni;
4. **Segnalazione manomissioni**: inserimento dei dati di manomissioni ATM e POS<sup>1</sup> e delle carte transate nel periodo di manomissione. Il sistema inoltre prevede l'invio di alert alle banche Issuer per le carte potenzialmente compromesse transate su ATM o POS manomessi;
1. **Consultazione dati**: consultazione dei dati relativi alle manomissioni POS e ATM e delle carte oggetto di compromissione.

La seguente figura contiene uno schema che rappresenta il funzionamento del Presidio Segnalazioni.

---


<sup>1</sup> La gestione delle manomissioni sui terminali POS sarà attivata in una seconda fase



Come illustrato in figura ed in analogia con il P.S.M., i dati relativi alla manomissione saranno inseriti dal Consorzio nella base dati dell'U.C.A.M.P. (S.I.P.A.F.).

## 2. ACCESSO AL PRESIDIO SEGNALAZIONI

L'accesso al Presidio Segnalazioni deve essere effettuato collegandosi all'indirizzo <https://segnalazionefrodi.bancomat.it/>, attraverso il quale è possibile accedere alla seguente schermata:



Per effettuare l'accesso (login) è necessario inserire negli appositi campi previsti sulla pagina di accesso del Presidio Segnalazioni le **credenziali che vi sono state comunicate**.



Una volta effettuato l'accesso al Presidio Segnalazioni si potrà visualizzare l'**Home Page**, di seguito riportata.

Segnalazione Frodi

Benvenuto, testdp

Messaggi Amministrativi del Consorzio Bancomat

Data Iniziale: 20 dic 2011

Data Finale: 27 dic 2011

	Data di Inserimento	Oggetto	Autore
Show Message	21 dic 2011	Altro Messaggio di Prova	
Show Message	22 dic 2011	Benvenuti sul nuovo portale	
Show Message	20 dic 2011	Messaggio di Prova	

3 elementi trovati, visualizza da 1 a 3.  
[Prima/Prec] 1 [Prossima/Ultima]

© 2011 by Nexsoft - All right are reserved.

Come mostrato nell'immagine sopra riportata, il Presidio Segnalazioni è diviso in 3 aree principali così strutturate:

1- Area superiore che riporta l'intestazione, il link all'HomePage e l'indicazione dell'utente attualmente collegato.

Segnalazione Frodi

Benvenuto, testdp

Messaggi Amministrativi del Consorzio Bancomat

Data Iniziale: 20 dic 2011

Data Finale: 27 dic 2011

	Data di Inserimento	Oggetto	Autore
Show Message	21 dic 2011	Altro Messaggio di Prova	
Show Message	22 dic 2011	Benvenuti sul nuovo portale	
Show Message	20 dic 2011	Messaggio di Prova	

3 elementi trovati, visualizza da 1 a 3.  
[Prima/Prec] 1 [Prossima/Ultima]

2- Area menu che consente un rapido accesso a tutte le sezioni del sito.

3- Area dei contenuti, ove è possibile inserire e leggere le comunicazioni, segnalare e consultare le manomissioni sia per l'Issuer che per l'Acquirer.

### 3. DOCUMENTAZIONE

Il menu documentazione consente di accedere ai documenti:

- **Manuale operativo:** è il presente documento;
- **Registrazione:** è il modulo di registrazione da utilizzare per la richiesta di inserimento/ variazione/ annullamento degli accessi al Presidio Segnalazioni.



Il modulo di registrazione può essere utilizzato anche per comunicare la richiesta di variazione dei dati anagrafici del segnalante (es: indirizzo mail, Banca segnalante) nel caso i dati a sistema non siano aggiornati.

## 4. COMUNICAZIONI

Questa sezione contiene le comunicazioni pubblicate dal Consorzio BANCOMAT sulle tematiche riguardanti i fenomeni fraudolenti, news e pubblicazioni di nuove statistiche, informazioni di servizio per gli utenti del Presidio Segnalazioni.

Nell'elenco dei messaggi visibili nell'area centrale del sito è possibile ordinare l'elenco dei messaggi per **Data d'inserimento** e per **Oggetto** cliccando sulle rispettive colonne, inoltre è disponibile un filtro sulla Data di Inserimento.

Cliccando su **"Show Message"** verrà mostrato il testo della comunicazione inserita e sarà possibile scaricare i relativi allegati.

The screenshot displays the 'Segnalazione Frodi' website interface. On the left is a navigation menu with the following items: Documentazione (Manuale Operativo, Registrazione), **Comunicazioni** (highlighted with a red box), Statistiche, Segnalazione Frodi (Immissione, Segnalazione ATM), Consultazione Acquirer (Ricerca, Segnalazione), Consultazione Issuer (Ricerca, Segnalazione), and Messaggi Liberi.

The main content area is titled 'Messaggi Amministrativi del Consorzio Bancomat'. It features search filters for 'Data Iniziale' (20 dic 2011) and 'Data Finale' (27 dic 2011). Below the filters is a table with columns: 'Data di Inserimento', 'Oggetto', and 'Autore'. The table contains three rows of messages, with the second row highlighted by a red box and a red arrow pointing to a detailed view below.

	Data di Inserimento	Oggetto	Autore
Show Message	21 dic 2011	Altro Messaggio di Prova	
Show Message	22 dic 2011	Benvenuti sul nuovo portale	
Show Message	20 dic 2011	Messaggio di Prova	

3 elementi trovati, visualizza da 1 a 3.  
[Prima/Prec] 1 [Prossima/Ultima]

The detailed view below is titled 'Messaggio Amministrativo del Consorzio Bancomat' and contains the following information:

Soggetto	Benvenuti sul nuovo portale
Data di Pubblicazione	22 dic 2011
Testo	Questa area conterrà i messaggi amministrativi dei gestori del sito Si raccomanda di consultarla regolarmente

## 5. STATISTICHE

Cliccando sulla sezione statistiche è possibile accedere alle statistiche periodiche relative ai fenomeni fraudolenti.

Nell'elenco delle statistiche visibili nell'area centrale del sito è possibile ordinare le pubblicazioni per **Data d'inserimento** e per **Oggetto** cliccando sulle rispettive colonne e inoltre è disponibile un filtro sulla Data di Inserimento.

Cliccando su **"Show Message"** verrà mostrato il contenuto di ciascuna statistica e sarà possibile scaricare i relativi allegati.

**Segnalazione Frodi**

Documentazione

- Manuale Operativo
- Registrazione

Comunicazioni

**Statistiche**

Segnalazione Frodi

- Immissione Segnalazione ATM

Consultazione Acquirer

- Ricerca Segnalazione

Consultazione Issuer

- Ricerca Segnalazione
- Ricerca Carte

Messaggi Liberi

Change Password

È possibile filtrare le pubblicazioni per periodo temporale.

Statistiche

Data Iniziale 01 dic 2011

Data Finale 28 dic 2011

	Data di Inserimento	Oggetto	Autore
<a href="#">Show Message</a>	02 dic 2011	Statistiche del mese di Novembre 2011	
<a href="#">Show Message</a>	12 dic 2011	Precisazione in proposito delle Statistiche del mese di Ottobre 2010	

2 elementi trovati, visualizza da 1 a 2.  
[Prima/Prec] 1 [Prossima/Ultima]

## 6. SEGNALAZIONE MANOMISSIONI

Cliccando su **“Immissione Segnalazioni ATM”** all’interno del menu **“Segnalazioni frodi”** è possibile accedere alla sezione dedicata all’inserimento dei dati di una manomissione ATM.

L’inserimento di una segnalazione frode è composto di **5 passaggi distinti**:

- Segnalante;
- Sportello;
- Compromissione;
- Carte;
- Verifica.

Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM

Segnalante > Sportello > Compromissione > Carte > Verifica

**Banca Segnalante**

Ragione Sociale CapoGruppo: INTESA SANPAOLO SPA  
ABI Code CapoGruppo: 03069  
Ragione Sociale: INTESA SANPAOLO SPA  
ABI Code: 03069  
eMail Presidio:  
Telefono Presidio:

**Segnalante**

Nome: testdp  
Ufficio:  
Telefono:  
eMail: daniele.pasini@protiviti.it

Avanti

Le 5 fasi di inserimento dati.

### Segnalante

Questo primo step visualizza i dati anagrafici del segnalante e della sua Banca di riferimento (come rappresentato nell’immagine seguente). Tali informazioni non sono modificabili dall’utente e in caso di errori l’utente può richiederne l’aggiornamento compilando il modulo registrazione illustrato al Capitolo 3.

Segnalante > Sportello > Compromissione > Carte > Verifica

**Banca Segnalante**

Ragione Sociale CapoGruppo:   
 ABI Code CapoGruppo:   
 Ragione Sociale:   
 ABI Code:   
 eMail Presidio:   
 Telefono Presidio:

**Segnalante**

Nome:   
 Ufficio:   
 Telefono:   
 eMail:

## Sportello

Cliccando su avanti si accede al secondo step intitolato "Sportello" dal quale è possibile inserire le informazioni relative allo sportello ATM oggetto della manomissione.

Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM

Segnalante > Sportello > Compromissione > Carte > Verifica

**Identificazione Sportello**

ABI \*   
 CAB \*   
 Sportello\*

**Caratteristiche ATM**

Kit Anti-Skimmer   
 Kit Anti-Retino   
 Telecamera   
 Servizio di Vigilanza   
 Protezione dei Cassetti   
 Dislocazione Esterna

**Collocazione Sportello**

Indirizzo\*   
 Località   
 Comune\*   
 C.A.P.\*

Questi campi si valorizzano in automatico all'inserimento del codice CAB e numero Sportello.

Nella prima tabella è necessario inserire il codice **CAB** e il **Numero Sportello**. Una funzionalità di ricerca intelligente consentirà di visualizzare i codici durante l’inserimento in modo da facilitare l’immissione dei dati. Con i due campi popolati il sistema visualizzerà automaticamente i dati sulla collocazione dello sportello.

Al segnalante è richiesto inoltre di inserire le caratteristiche dell’ATM selezionando uno o più opzioni tra quelle elencate.

## Compromissione

Cliccando su avanti si accede alla sezione compromissione.

La pagina presenta una serie di tabelle alcune editabili e altre oscurate. Il segnalante, a seconda della modalità di compromissione rilevata selezionerà quelle di pertinenza e in automatico il sistema visualizzerà le tabelle da compilare.

Per ogni informazione richiesta sono presenti i campi **“sconosciuto”** e **“altro”** da utilizzare nel caso in cui o non si è in possesso/ a conoscenza dell’informazione oppure non è tra quelle elencate.

## Carte

Completato l'inserimento delle informazioni in questa pagina si passa nella fase successiva che consente di includere le carte compromesse per la specifica segnalazione.

Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM

Segnalante > Sportello > Compromissione > **Carte** > Verifica

Report	ABI	PAN	Descrizione Carta
No records found.			

0 elementi trovati, visualizza da 0 a 0.

Aggiungi Import Indietro Avanti

Vi sono due modalità per l'inserimento delle carte:

- Inserimento carta singola;
- Import massivo di carte.

Nel primo caso sarà sufficiente cliccare su **Aggiungi** e inserire il numero della singola carta secondo la sintassi indicata dal sistema. Cliccando su **Salva** la carta verrà visualizzata nell'elenco.

Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM

Segnalante > Sportello > Compromissione > **Carte** > Verifica

Report	ABI	PAN	Descrizione Carta
remove	0	03069	30691010006678884

1 elementi trovati, visualizza da 1 a 1.

Dati Carta Compromessa

PAN\* 30691010006678765

Inserire le carte indicando il codice ABI di 4 cifre (senza lo 0 iniziale) seguito dal campo CIN e dal numero PAN di 12 cifre (es: aaaacpppppppppppp).

Descrizione

Salva Annulla

Con il metodo **Import** massivo è possibile importare fino a 100 carte alla volta inserendole all'interno del box come da istruzioni riportate dal sistema.

**Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM**

Segnalante > Sportello > Compromissione > **Carte** > Verifica

	Report	ABI	PAN	Descrizione Carta
<a href="#">remove</a>	0	03069	30691010006678884	
<a href="#">remove</a>	0	03069	30691010006678765	

2 elementi trovati, visualizza da 1 a 2.

**Dati Carta Compromessa**

```

30691010006678884
30691010006678764
30691010206670002
30691013001478763
30691010006678110
30691060012578761
30691018706628072
30691010996778767

```

lista dei PAN\*

*Inserire le carte indicando il codice ABI di 4 cifre (senza lo 0 iniziale) seguito dal campo CIN e dal numero PAN di 12 cifre (es: aaaacpppppppppppp). Ogni carta deve essere indicata su una sola riga senza alcuno spazio di separazione. Ogni operazione di import può caricare max 100 righe alla volta.*

Il sistema analizza i dati inseriti al fine di verificare che l'ABI e la sintassi delle carte siano corrette. Nel caso in cui le informazioni siano errate viene visualizzato un messaggio di errore di dettaglio.

Al termine dell'import tutte le carte saranno visualizzate in tabella:

**Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM**

Segnalante > Sportello > Compromissione > **Carte** > Verifica

	Report	ABI	PAN	Descrizione Carta
<a href="#">remove</a>	0	03069	30691010006678884	
<a href="#">remove</a>	0	03069	30691018706628072	
<a href="#">remove</a>	0	03069	30691010006678764	
<a href="#">remove</a>	0	03069	30691010006678110	

4 elementi trovati, visualizza da 1 a 4.

## Verifica

Cliccando su avanti si accederà a una pagina di riepilogo che visualizza tutte le informazioni inserite.

### Inserimento di Segnalazione Manomissione su ATM

Segnalante
Sportello
Compromissione
Carte
Verifica

<b>Tipo Rapporto</b>	Manomissione ATM		
<b>Banca Segnalante</b>	INTESA SANPAOLO SPA		
<b>Banca Soggetta alla Manomissione</b>	INTESA SANPAOLO SPA		
<b>Data di Inserimento</b>	28 dic 2011 12:02 PM		
<b>Presunto Inizio di Manomissione</b>	27 dic 2011 12:11 PM		
<b>Presunta Fine di Manomissione</b>	28 dic 2011 12:00 AM		

<b>Banca proprietaria del ATM</b>	03069 - INTESA SANPAOLO SPA		
<b>CAB di riferimento del ATM</b>	04611 -		
<b>Identificativo del ATM</b>	2912		
<b>Indirizzo</b>	PIAZZA CASTELNUOVO 27 30		
<b>Località</b>			
<b>Comune</b>	PALERMO		
<b>C.A.P.</b>	90141		

Report	ABI	PAN	Descrizione Carta
0	03069	30691010006678884	
0	03069	30691018706628072	
0	03069	30691010006678764	
0	03069	30691010006678110	

4 elementi trovati, visualizza da 1 a 4.

Indietro
Completa

Per confermare la segnalazione sarà necessario cliccare su **“Completa”**.

Al termine di ogni inserimento di una segnalazione di manomissione nella quale sono state inserite delle carte transate nel periodo di manomissione e quindi potenzialmente compromesse, il portale provvede a generare degli alert per gli Issuer delle carte segnalate.

Il Presidio Segnalazioni invierà giornalmente delle segnalazioni di avviso (**alert** via email) agli Issuer coinvolti.

L’alert viene inviato a tutti gli utenti coinvolti nella segnalazione di compromissione ed eventualmente a utenti appartenenti alla Banca Capogruppo.

## 7. CONSULTAZIONE DATI

La consultazione delle segnalazioni di manomissioni e delle carte transate può essere effettuata da due aree distinte:

- **Consultazione Acquirer:** consente di visualizzare le manomissioni di propri ATM inserite;
- **Consultazione Issuer:** consente di accedere a tutte le segnalazioni di manomissioni di ATM effettuate anche da altre banche.

Accedendo nella sezione consultazione, sia per l'Issuer sia per l'Acquirer, è possibile visualizzare l'elenco delle segnalazioni inserite nel sistema. Sono presenti inoltre dei filtri che consentono di effettuare ricerche mirate per:

- Periodo di riferimento;
- Banca/ Terminale di interesse;
- Località.

Segnalazioni di Compromissione: Receiver

Range Temporale

Data Iniziale: 21 dic 2011

Data Finale: 28 dic 2011

Coordinate

ABI: [ ]

CAB: [ ]

Sportello: [ ]

Filtri

Filtra per:  Non filtrare,  Per ABI/CAB/ATM,  Per CAP

Località

CAP: [ ]

Selezionando una delle opzione di filtro a disposizione è possibile restringere la ricerca.

At	Tipo	Banca Segnalante	Carte	Data di Inserimento	Data Inizio Compromissione	Data Fine Compromissione	Descrizione			
Show Report	1	7187	ATM	03069	INTESA SANPAOLO SPA	4	28 dic 2011 12:02 PM	27 dic 2011 12:11 PM	28 dic 2011 12:00 AM	

1 elementi trovati, visualizza da 1 a 1.  
[Prima/Prec] 1 [Prossima/Ultima]

Effettuando la consultazione come Issuer è possibile visualizzare le segnalazioni di manomissioni degli ATM inserite da altre Banche; la visualizzazione conterrà eventualmente l'elenco delle carte, solo nel caso in cui siano transate carte proprie. Inoltre è possibile accedere direttamente alle proprie carte potenzialmente compromesse cliccando sulla voce "Ricerca carte".

Nel caso di consultazioni Acquirer è possibile visualizzare solo le segnalazioni di manomissioni di propri ATM.

Ognuna delle pagine a disposizione consente di visualizzare il dettaglio della singola manomissione cliccando su "Show Report", inoltre è possibile esportare i dati in formato excel.

## Segnalazioni di Compromissione su ATM

Identificativo Rapporto	147187
Tipo Rapporto	Manomissione ATM
Banca Segnalante	INTESA SANPAOLO SPA
Banca Soggetta alla Manomissione	INTESA SANPAOLO SPA
Data di Inserimento	28 dic 2011 12:02 PM
Presunto Inizio di Manomissione	27 dic 2011 12:11 PM
Presunta Fine di Manomissione	28 dic 2011 12:00 AM

Banca proprietaria del ATM	03069 - INTESA SANPAOLO SPA
CAB di riferimento del ATM	04611 -
Identificativo del ATM	2912
Indirizzo	PIAZZA CASTELNUOVO 27 30
Località	
Comune	PALERMO
C.A.P.	90141

Sintesi della segnalazione divisa nelle 3 sezioni:

- dati dell'ATM;
- dati della Banca;
- carte transate nel periodo di compromissione.

Report	ABI	PAN	Descrizione Carta
147187	03069	30691010006678884	
147187	03069	30691010006678110	
147187	03069	30691010006678764	
147187	03069	30691018706628072	

4 elementi trovati - visualizza da 1 a 4.

Export options: [Excel]

Export dei dati in formato excel.

## 8. MESSAGGI

L'area messaggi consente a tutti gli utenti del Presidio Segnalazioni di inserire messaggi di testo visibili a tutti gli utenti del servizio, che siano inerenti all'ambito frodi.

In caso di necessità di inserimento di documenti e/o immagini è necessario contattare direttamente il Consorzio (all'indirizzo e-mail: [segreteria.consorziobancomat@abi.it](mailto:segreteria.consorziobancomat@abi.it)) che ne valuterà il contenuto e provvederà all'eventuale pubblicazione.

## 9. CAMBIO PASSWORD

Il Presidio Segnalazioni mette a disposizione un'area per poter gestire autonomamente il cambio password. I Criteri di composizione della password sono mostrati nella pagina dedicata:

The screenshot displays the 'Segnalazione Frodi' web application. On the left is a dark blue sidebar menu with the following items: Documentazione (Manuale Operativo, Registrazione), Comunicazioni, Statistiche, Segnalazione Frodi (Immissione Segnalazione ATM), Consultazione Acquirer (Ricerca Segnalazione), Consultazione Issuer (Ricerca Segnalazione, Ricerca Carte), Messaggi Liberi, **Change Password** (highlighted with a red box), and Logout. The main content area has a white background with a blue header 'Segnalazione Frodi'. Below the header is a light blue bar, followed by a 'Cambia Password' tab. The form contains three input fields: 'Vecchia Password\*', 'Nuova Password\*', and 'Conferma Nuova Password\*'. Below these fields, the password requirements are listed in blue text: 'La password deve essere: o lunga almeno 8 caratteri o contenete sia caratteri maiuscoli che minuscoli o contenente almeno un simbolo'. A blue 'Salva' button is located at the bottom left of the form area. A blue callout box on the right contains the text 'Criteri di composizione della nuova password.' with a line pointing to the password requirements text.

## 10. AGGIORNAMENTO ANAGRAFICA

Ogni variazione relativa ai dati delle Banche Segnalanti o delle persone dedicate all'attività di segnalazione dovrà essere effettuata al Presidio utilizzando il “**Modulo di Registrazione**”.

Il “Modulo di Registrazione” è disponibile nella sezione documentazione del Presidio Segnalazioni, come riportato al capitolo 3, e anche sul sito del Consorzio BANCOMAT, all'indirizzo <http://www.bancomat.it/it/progetti/antifrode.html>.

## 11. ANNOTAZIONI

Le funzionalità offerte dal Presidio Segnalazioni non sostituiscono i controlli interni e gli adempimenti di competenza delle singole Banche.

Si fa inoltre presente che:

1. l'iniziativa prevede l'obbligo per le banche aderenti di segnalare gli eventi fraudolenti o i sospetti tali;
2. le segnalazioni in questione non sostituiscono quelle previste per i Sistemi di Garanzia e per il Numero Verde BANCORMAT, che dovranno comunque essere inviate secondo le modalità previste;
3. le segnalazioni raccolte saranno trattate con la massima riservatezza.