



CASO DI STUDIO

IWBANK

***LA FAMOSA BANCA ONLINE INCREMENTA
LA SICUREZZA PER GARANTIRE MIGLIORI
SERVIZI AL CLIENTE***



EFFICIENZA E SICUREZZA: VANTAGGI COMPETITIVI PER LA BANCA ONLINE.

Grazie al marchio VeriSign e alle sue tecnologie, IWBank riesce a ridurre in modo significativo la diffidenza tipica degli utenti che usano i Servizi di Banking e trading Online e alcuni pericoli tipici (quali ad es. phishing) delle banche attive su Internet.

L'avvento delle banche online ha prodotto profondi cambiamenti nel settore nel giro di pochi anni, ma la vera rivoluzione è appena cominciata. L'attenzione sempre maggiore ai costi, alla qualità del servizio e alla flessibilità cambierà rapidamente la percezione tradizionale del servizio bancario. Per assecondare con successo la transizione da sportelli strategicamente distribuiti sul territorio all'utilizzo prevalente del Web un ruolo determinante è ricoperto dalla sicurezza. Perché il cliente che accede alla propria banca via Internet si senta protetto in misura pari a quanto avviene nella filiale, le misure adottate, oltre che sicure, devono risultare chiaramente visibili.

Con tali obiettivi, da sempre al centro della propria strategia, IWBank – banca italiana online ed attiva dal 1999 con un portafoglio attuale di 100.000 clienti - in pochi anni si è affermata come operatore di primaria importanza e si avvicina al decimo anniversario con una posizione consolidata. “Siamo una società molto snella e orientata alla soddisfazione del cliente, ma ogni giorno dobbiamo affrontare le minacce che si presentano sul Web, data la particolare natura del nostro business” spiega Massimo Trevisani, Responsabile Sicurezza di IWBank. “Essendo una banca online dobbiamo governare i rischi dovuti ad una gestione via Internet di transazioni virtuali (ad es. di denaro, chiusura di contratti e sottoscrizioni, oltre a tutte le attività di trading) al fine di garantire e consolidare una percezione di fiducia tra IWBank ed i suoi Clienti. In VeriSign, attraverso la sua affiliata italiana Trust Italia, abbiamo trovato un valido partner per garantire solida protezione reale, che possa essere percepita come tale dai nostri clienti”.

Sempre Più Sicurezza per gli Utenti

In un mercato dove anche la più piccola disattenzione può avere un impatto determinante sul business online di un'azienda, gli aspetti legati alla sicurezza sono tra i più delicati. “Se per avere la soluzione più sicura impedisco al cliente di operare in tranquillità richiedendo passaggi operativi complicati, con tutta probabilità quel cliente sarà orientato a cercare altre offerte” sottolinea Trevisani. “L'esperienza d'uso dell'utente deve garantire la sensazione di connettersi al sito della “mia banca”.

L'utilizzo degli strumenti di autenticazione VeriSign è stata la naturale conseguenza che ha permesso di implementare meccanismi più affidabili e al



tempo stesso conosciuti dall'utenza, in grado di assicurare connessioni sicure e di assicurare anche solo con la presenza di un marchio, permettendo a IWBank di intervenire sia come lato utenza che come lato servizio.

IWBank è stata, infatti, la prima azienda in Italia (2008) ad utilizzare le OTP (One Time Password) in formato Card di VeriSign per verificare l'identità certa degli utenti a garanzia di transazioni online ancora più sicure ai propri utenti. Queste carte introducono il concetto di codice dinamico per il login ai Servizi e generano password 'usa e getta' che non possono essere riutilizzate, fornendo all'utente un elevato grado di protezione, indirettamente anche dal phishing.

IWBank, che, come altri grandi istituti bancari che utilizzano da molto tempo un sistema di certificazione dei propri siti (SSL Server) a garanzia di identità certa dei Servizi erogati e quindi degli ambienti in cui sono scambiate le informazioni critiche, nella consapevolezza che non è più sufficiente stabilire connessioni sicure tra il sito certificato e l'utente, ha scelto di certificare i propri siti con un nuovo strumento denominato Extended Validation. Un Certificato SSL SGC EV (Extended Validation) permette all'utente, oltre che instaurare una connessione sicura, di verificare con un sistema intuitivo (colorazione verde dell'URL) il dominio della banca e l'Autorità di Certificazione (VeriSign) che lo ha emesso.

“Chi offre servizi su Internet non può permettersi di produrre i certificati in casa” ribadisce Trevisani. “Per offrire un buon servizio in questi casi è indispensabile puntare su marchi noti: il nome ha valore, soprattutto per diffondere un elevato grado di fiducia ai Clienti, anche quelli meno pratici con il mondo online. I certificati VeriSign trasmettono all'utente la garanzia della sicurezza e la sensazione che quindi la banca stia operando per tutelarli nel migliore dei modi”.

La Scelta di VeriSign

SSL EV è l'ultima evoluzione della tecnologia di cifratura, in grado di limitare la lettura dei dati relativi alle operazioni di home banking ai soli destinatari autorizzati e di tutelare pertanto l'utente nei confronti di potenziali problemi derivanti dalla visualizzazione non autorizzata di informazioni riservate, dalla manipolazione o dal furto di dati, da fenomeni sempre più diffusi come il phishing e dalle altre insidiose truffe online. Oltre a impedire la manomissione dei dati sensibili, la tecnologia SSL permette di assicurare gli utenti sulla reale identità dei siti Web ai quali accedono.

Da qualche tempo, alla protezione tramite lo standard minimo consigliato del settore, ossia la crittografia a 128 bit per la quale VeriSign offre i certificati SSL abilitati SGC, si è affiancata la tecnologia SSL Extended Validation. Prontamente definito dal Certificate Authority Browser Forum di cui VeriSign è membro fondatore, il processo di autenticazione Web è diventato ancora più rigoroso ed è considerato lo standard di riferimento del settore dell'e-commerce e dell'e-banking per l'autenticazione dell'identità legittima di un sito Web.

“Il cuore della banca non è più la cassaforte ma i dati; dobbiamo proteggere nel migliore dei modi le transazioni dell'utente e preoccuparci di tutti gli aspetti legati alla sicurezza, dalle informazioni di accesso in casa del cliente fino alla server farm e alle varie zone di disaster recovery. Una banca online deve fornire al cliente tutti gli strumenti necessari per poter operare via Internet in modo sicuro. Quindi oltre all'antivirus gratuito, token per l'accesso e l'utilizzo di canali di comunicazione cifrati, e VeriSign è la risposta a questa esigenza.”

Massimo Trevisani
Head of Security
IWBank



I certificati SSL EV offrono agli utenti e alle aziende online un livello di protezione dalle sempre più sofisticate truffe Internet molto apprezzato e ampiamente riconosciuto. Nei browser di ultima generazione (utilizzati da quasi il 77% dell'utenza italiana¹) i certificati SSL EV vengono visualizzati in modo differente rispetto ai certificati SSL tradizionali²: il piccolo simbolo del lucchetto, in precedenza collocato in basso, viene spostato più in alto, all'altezza degli occhi, e reso così maggiormente visibile. Inoltre, la barra degli indirizzi cambia colore assumendo un verde acceso così da rafforzare la fiducia dell'utente.

“SSL EV è un'evoluzione nell'utilizzo di certificati VeriSign, soluzioni sulle quali puntiamo e che abbiamo selezionato ed implementato sin dall'apertura della banca per il loro elevato grado di sicurezza e protezione.” aggiunge Trevisani. “Per mantenere un ruolo pionieristico sul mercato, VeriSign evolve trovando soluzioni che possano rispondere alle nuove esigenze del cliente. Quando si parla di una banca online l'utilizzo di certificati è fondamentale; un'evoluzione proposta da VeriSign significa che non appena l'istituto finanziario la recepisce come positiva, si muove subito per adottarla”.

I Vantaggi Offerti dai Nuovi Certificati VeriSign SSL EV

Superata una breve fase di test e apportati all'organizzazione quei piccoli adeguamenti necessari ad aggiornare la tecnologia legata ai nuovi certificati, la messa in opera è stata pressoché istantanea. L'adozione di certificati, infatti, è un passaggio quasi al 100% indolore se la struttura è bene organizzata. “Serve solo qualcuno in grado di tenere traccia dei certificati, dal momento che hanno un periodo di validità” sottolinea Massimo Trevisani. “In generale, usiamo certificati in tutti i canali di accesso alla banca, vale a dire circa una trentina, e qualcuno deve tenere traccia del relativo periodo di vita.”

Anche in questo caso ci siamo affidati a VeriSign che, grazie alla soluzione MPKI per SSL, ci consente di semplificare e automatizzare la gestione dei certificati. Attraverso questa soluzione, infatti, è possibile effettuare, con pochi clic di mouse, tutte le operazioni di gestione dei certificati SSL, quali gestione, controllo, amministrazione e rinnovo. Grazie agli avvisi ricevuti via e-mail, inoltre, l'azienda è in grado di mantenere il pieno controllo operativo e finanziario dei certificati senza dimenticare la sicurezza della protezione”.

I risultati non si sono fatti attendere. Grazie a una maggiore percezione visiva di utilizzare una connessione sicura, garantita dalla barra verde, resa possibile dall'utilizzo di browser EV, e la garanzia della verifica ad opera di VeriSign, visualizzabile in alto accanto alla barra verde, IWBank ha fatto registrare, in un solo mese un aumento delle creazione di nuovi conti online pari al 8%, corrispondente a 2986 registrazioni nel solo mese di aprile 2009³.

Dati Virtuali, Sicurezza Reale

Un passo avanti, quello registrato da IWBank grazie alla nuova tecnologia SSL EV e ai relativi certificati VeriSign. Un nuovo livello di sicurezza indispensabile

1. Quote di mercato relative all'utilizzo dei browser in Italia, Aprile 2009. Fonte: <http://marketshare.hitslink.com> Internet Explorer 7 – 44,51%, Firefox 3.0 – 20,25%, Safari 3.2 – 4,29%, Opera 9.x – 0,65%
2. Segnali addizionali che testimoniano la sicurezza del sito sono visualizzabili attraverso l'utilizzo di Internet Explorer 7 o 8, Firefox 2.0 (attraverso plug-in) o 3.x, Opera 9.5, Safari 3.2 o 4.x, Chrome 1.0 o 2.0 e Flock 2.0.
3. I risultati di ogni società possono variare.





a difendere e rafforzare la posizione che IWBank ha acquisito sul mercato del banking online.

“Il cuore della banca non è più la cassaforte ma i dati; dobbiamo proteggere nel migliore dei modi le transazioni dell’utente e preoccuparci di tutti gli aspetti legati alla sicurezza, dalle informazioni di accesso in casa del cliente fino alla server farm e alle varie zone di disaster recovery” conclude Massimo Trevisani. “Una banca online deve fornire al cliente tutti gli strumenti necessari per poter operare via Internet in modo sicuro. Quindi oltre all’antivirus gratuito, token per l’accesso e l’utilizzo di canali di comunicazione cifrati, e VeriSign è la risposta a questa esigenza.”

VeriSign (NASDAQ: VRSN) è il fornitore di servizi di infrastruttura Internet più affidabile a livello mondiale. Miliardi di volte al giorno i nostri servizi SSL, di autenticazione, di protezione dell’identità e di registrazione consentono ad aziende e consumatori in tutto il mondo di comunicare e completare transazioni commerciali in piena tranquillità.

VeriSign è il principale ente di certificazione SSL (Secure Sockets Layer) che garantisce commercio elettronico e comunicazioni sicure per siti Web, Intranet ed extranet. VeriSign continua a distinguersi nel settore dei servizi di certificazione SSL in qualità di membro di CA/Browser Forum, un’organizzazione di volontari che si interessa in particolare ai certificati SSL EV.

Trust Italia S.p.A. opera nel settore della sicurezza informatica come unica affiliata italiana di VeriSign. Il core business aziendale è da sempre incentrato sull’emissione ed integrazione di soluzioni di certificazione digitale, vero strumento d’identificazione per “mettere in sicurezza” il mondo digitale a tutti i livelli. Trust Italia offre una gamma di prodotti e servizi, sviluppati anche internamente, che spazia dalle soluzioni di firma digitale a quelle basate sullo standard OTP (One Time Password) ai sistemi anti phishing ed anti fraud. In generale l’azienda è concentrata nella fornitura di un supporto qualificato alla clientela, tramite prestazioni consulenziali e l’integrazione dell’offerta VeriSign con servizi tramite la logica del “best of the breed”, in un settore (quale quello della sicurezza informatica e dell’identificazione digitale) dove le competenze di Trust Italia costituiscono il vantaggio competitivo dei nostri clienti.

Per ulteriori informazioni Visitare il sito all’indirizzo www.VeriSign.it o www.trustitalia.it.