

Denaro Sicuro

82 Come cambia la sicurezza in banca – 2

a colloquio con Pier Luigi Martusciello, Responsabile Sicurezza Gestione Edifici BNL-Gruppo BNP Paribas
a cura di Raffaello Juvara



Come cambia la sicurezza in banca - 2

a colloquio con Pier Luigi Martusciello, Responsabile Sicurezza Gestione Edifici BNL-Gruppo BNP Paribas a cura di Raffaello Juvara

La sicurezza del sistema bancario in Italia nei confronti dei reati predatori ha compiuto passi da gigante negli ultimi anni, come viene certificato dai dati sulle rapine, diminuite dal 2007 al 2013 del 70%. Quali sono state le scelte chiave che hanno consentito questi risultati?

Effettivamente il crollo è davvero considerevole ed è ancora maggiore se consideriamo i dati relativi al 2014. Da un certo punto di vista è anche sorprendente, se pensiamo che gli ultimi anni sono stati caratterizzati da una crisi economica che avrebbe potuto essere invece uno “stimolo” per i malviventi ad assaltare le banche. Ciò non è avvenuto per molteplici ragioni. Senz’altro le security degli istituti bancari hanno lavorato molto bene mettendo in campo soluzioni tecnologiche innovative. Molti sono i key points che hanno favorito il trend positivo; su tutti una più attenta ed accurata analisi del rischio, che ha consentito di concentrare gli investimenti dove effettivamente necessario e l’esponentiale crescita di proposte tecnologiche che solo 10 anni fa erano fantascienza. Penso che la videosorveglianza attiva (che interagisce continuamente con la vita dell’agenzia) accompagnata dalla gestione dell’apertura dei mezzi forti da remoto rappresenti una deterrenza decisiva, così come la presenza dei frazionatori. Fondamentali sul tema, infine, le campagne di formazione antirapina portate a termine dagli istituti sul personale di rete, che ha oggi senz’altro un approccio più responsabile e consapevole sul rischio rapina ed in generale sui comportamenti da tenere per prevenire l’evento e, in caso accada, per gestirlo al meglio.

Quanto ha influito il rapporto con i fornitori, che in più di un’occasione, hanno sviluppato soluzioni a



“quattro mani” con i responsabili della sicurezza delle banche?

Questo è un punto fondamentale: le competenze tecniche, la voglia di innovare e il coraggio di un fornitore possono essere la chiave di volta in un mondo che sta cambiando vorticosamente; ovviamente su tematiche di sicurezza però il fornitore deve anche garantire riservatezza assoluta, affidabilità, disponibilità ed anche duttilità adeguando il prodotto alle esigenze del cliente evitando, come succede spesso, di imporre soluzioni già individuate; deve stabilirsi una partnership a 360 gradi.

E quanto ha influito l'evoluzione tecnologica, in particolare l'avvento del video in alta definizione e dei sistemi in rete, che consentono di ottimizzare le installazioni e di centralizzare la gestione, con significativi vantaggi economici e funzionali?

Come dicevo prima, lo sviluppo tecnologico ci propone continuamente soluzioni che solo 10 anni fa erano impensabili; faccio un esempio concreto: nella mia precedente esperienza (sicurezza nel campo delle telecomunicazioni) avevamo delle sale operative che gestivano gli allarmi delle centrali telefoniche, ponti radio etc. La nostra preoccupazione era che arrivassero troppi allarmi e che tutte queste segnalazioni fossero difficili da gestire, in particolare se giungevano in un lasso temporale stretto; in sostanza quando in una sala operativa arrivavano troppi allarmi, il supporto della sala era nullo, a volte dannoso. Adesso, invece, il software che gestisce la nostra sala videosorveglianza incamera tranquillamente 300.000 segnalazioni al giorno per circa 900 siti e, grazie ai criteri che abbiamo stabilito, propone all'operatore solo gli eventi che meritano di essere gestiti assegnandogli anche una priorità. Una rivoluzione: prima il fatto che arrivassero troppe segnalazioni era un grosso problema, adesso invece più ne arrivano più siamo certi di fare un buon lavoro.

I driver che guidano l'evoluzione del sistema bancario sono noti, guidati dalla virtualizzazione del rapporto con i clienti: diminuzione progressiva delle filiali, concentrazione del contante nei sistemi self-service e sua gestione affidata a service esterni, con l'utilizzo sempre più spinto delle soluzioni su mobile. Cosa resterà della filiale bancaria? Cosa verrà chiesto ai fornitori di sistemi di sicurezza fisica?

È un mondo che cambia, prendendo a prestito la slogan che accompagna il gruppo BNP-PARIBAS: chi riesce ad adeguarsi alle nuove esigenze, chi riuscirà a proporre soluzioni innovative e compatibili con una realtà diversa risulterà vincente. Le nuove soluzioni immobiliari adottate dai più importanti istituti bancari stanno virando verso un approccio più aperto, privilegiando gli aspetti multimediali, con una

parallela azione di riduzione, del contante e dei mezzi forti presenti in agenzia.

BNL sta adottando nuovi layout che hanno comportato la rinuncia alle bussole, la riduzione dei mezzi forti, il trasferimento della gestione del cash da collaboratori interni ai services esterni.

Questa è una tendenza già presente da qualche anno ed i recenti dati statistici relativi alle rapine confermano l'efficacia di questa strategia.

È ovvio che, in questo contesto, il business spinga per continuare su questa strada, immaginando agenzie sempre più innovative ed avanzate tecnologicamente. Agenzie che sono concettualmente lontane anni luce dallo sportello bancario a cui per anni siamo stati abituati a pensare. Per esempio il nuovo concept store di Parigi di BNP Paribas in Place de l'Opera sembra, ad un superficiale sguardo esterno, un negozio di design e anche l'innovativo concept "Europa" di BNL inaugurato ad inizio anno a Roma in Piazza fiume stravolge il concetto di sportello bancario

accogliendo il cliente senza barriere, proponendogli uno scenario innovativo e multimediale, in un ambiente denso di design e di tecnologia. È ovvio che in questo contesto

più moderno si devono trovare soluzioni di sicurezza fisica che siano poco visibili ma che nel contempo rendano il (poco) contante rimasto difficilmente raggiungibile. Qui un apporto fondamentale deve essere fornito dai produttori di cash-machine, che dovranno proporre macchine innovative che, inserite nel layout in modo opportuno, dovranno rappresentare il primo e decisivo deterrente per i malintenzionati.

Tra i fornitori di sicurezza fisica si trovano anche gli istituti di vigilanza, a loro volta nel mezzo di un cambiamento epocale. Nel pieno della crisi economica generale, devono affrontare il cambio della normativa di riferimento e, soprattutto, il cambio della domanda da parte dell'utenza principale, in particolare proprio quella bancaria. Cosa si aspettano oggi le banche dagli istituti di vigilanza, e cosa propongono per superare le contrapposizioni strutturali sul prezzo che, in ultima analisi, non convengono neppure alle stesse banche utenti?





Pur in considerazione della loro professionalità, le guardie giurate non possono garantire totalmente la banca, come sappiamo bene, dall'evento rapina. C'è anche un tema di costi del servizio che ha spinto le banche ad investire in soluzioni alternative. Purtroppo margini di riduzione del costo per il servizio tradizionale non mi pare ci possano essere e quindi sta al singolo istituto inventarsi e proporre soluzioni alternative che, oltre a servizi di sicurezza tout court, propongano servizi di accoglienza e di assistenza che, in tema di customer satisfaction, possano essere vincenti per un istituto bancario.

Per ultimo, come sta evolvendo la figura del security manager di una banca?

Precisando che sono entrato nel mondo della sicurezza in banca da 6 anni, posso dire che ho notato dei grossi cambiamenti anche in questo breve lasso temporale; quando sono entrato il "core" del security manager bancario era rappresentato dall'evento

rapina con la conseguente necessità di proteggere il contante presente all'interno dei mezzi forti di agenzia; già da qualche anno i criminali hanno spostato l'attenzione sugli ATM il cui furto è più redditizio e, in caso di arresto, meno punito penalmente.

La duttilità e l'apertura ad ascoltare con attenzione le soluzioni innovative proposte dal mercato sono sovente la chiave di volta fondamentale per giungere ad una risoluzione di serie problematiche che devono necessariamente essere accompagnate, almeno per mio modo di vedere, da una seria e strutturata attività di risk analysis. Questa, se svolta correttamente, è un fattore determinante nella gestione della sicurezza aziendale. Inoltre il security manager oggi deve essere in grado di mettere in giusta evidenza i risultati che riesce a raggiungere, risultati che devono necessariamente essere rappresentati anche in termini di saving economici; insomma oltre ad essere un professionista della security deve anche essere bravo nelle attività di marketing.

Telefonateci, in caso di necessità.
Avete 10 anni di tempo.



10 anni
di garanzia

sui sensori CLIC e CST



Sensori passivi TSec. Li installi, poi li dimentichi.

Tsec
TECHNOLOGY FOR SECURITY

I contatti magnetici CLIC, i sensori inerziali CLIC ed i sensori codificati CST sono unici: sicuri, passivi, senza elettronica a bordo, compatibili con tutte le centrali. Da oggi, ti offrono ancora di più: 10 anni di garanzia. [Seguici su www.tsec.it](http://www.tsec.it)