

Come cambia la sicurezza in banca – terza puntata



essecome intervista **Massimo Panizza**, Security Risk Manager di Deutsche Bank Italy, che riporta localmente al Dr. **Jacob Sahakian** che, con la qualifica di **Head of Corporate Security and Business Continuity**, è da intendersi il responsabile della Security di Deutsche Bank Italy.



In questo momento, il sistema bancario italiano sta riorganizzando la rete, riducendo le filiali e riformulandone il lay-out, per adeguarsi alle nuove esigenze operative imposte dall'evoluzione del mercato. Quale impostazione sta seguendo Deutsche Bank per le proprie filiali in Italia, in correlazione con le linee guida globali del Gruppo?

Deutsche Bank rappresenta oggi in Italia uno dei più importanti gruppi bancari internazionali attivi nel Paese, a fianco di privati, famiglie, aziende e istituzioni. Con 650 punti vendita sparsi sul territorio e 5500 professionisti, l'Italia è per il Gruppo Deutsche Bank il suo primo mercato europeo (Germania esclusa). Negli anni, Deutsche Bank è cresciuta in Italia, aprendo nuovi sportelli e ampliando la propria presenza locale. Avvalendosi della propria esperienza internazionale, Deutsche Bank ha saputo anticipare i tempi strutturandosi in maniera adeguata e diversificata. L'attività di space optimisation e la revisione dei lay out dei propri punti vendita (dagli sportelli tradizionali a quelli cashless, dagli uffici dei promotori di Finanza & Futuro a quelli degli agenti di Deutsche Bank Easy) è stata perseguita nel corso degli anni con l'obiettivo di soddisfare al meglio le esigenze locali nel rispetto delle linee guida globali. Di recente, appare significativa la tendenza all'introduzione di sistemi di self banking che se, da un lato, comportano l'introduzione di nuove procedure per la protezione della giacenza e gestione dei flussi in entrata e in uscita, dall'altro consentono al personale di sportello di concentrarsi in attività a più alto contenuto professionale. Per quanto riguarda la security e le dotazioni di sicurezza, nel rispetto degli standards globali, Deutsche Bank fa costantemente riferimento ai protocolli locali e alle indicazioni di ABI Ossif, che rappresentano un importante strumento di analisi del rischio e di individuazione dei correlati interventi di mitigazione.

Dal vostro punto di vista, in che modo vanno adeguate le logiche progettuali della sicurezza fisica delle filiali e, di conseguenza, le caratteristiche dei sistemi richiesti ai vostri fornitori?

In un'ottica di prevenzione, rimane fondamentale l'aspetto psicologico per il quale la presenza di sicurezza "percepita" in filiale è un elemento di deterrenza che può spostare l'attenzione di un certo tipo di criminalità.

Deutsche Bank ha lavorato molto su questo aspetto puntando sul costante aggiornamento delle misure di sicurezza e sulla loro interconnessione. Nella strategia di difesa rimane centrale la videosorveglianza personalizzata

da remoto, integrata e interattiva con il sistema di centralizzazione allarmi. Per quanto riguarda l'antirapina è risultata estremamente positiva l'adozione della Virtual Guard, quale elemento che amplifica l'effetto di deterrenza associato alla presenza della videosorveglianza. Da ultimo stiamo testando, con ottimi risultati, sistemi di face detection che associano un basso impatto operativo ad un elevato impatto psicologico.

Con riguardo all'antifurto e all'antifrode, le strategie di difesa devono essere estremamente flessibili per potersi affinare all'evolversi della tecnologia e trovare risposte adeguate a tipologie di attacco nuove e diversificate. In quest'ambito, diventa fondamentale l'apporto dei nostri providers di sicurezza nella ricerca di soluzioni all'avanguardia e ritagliate "su misura".

Deutsche Bank rimane comunque un osservatorio privilegiato perché ad una struttura relativamente snella può associare un brand a forte identità, universalmente riconosciuto come sinonimo di efficienza e solidità.

Come viene sfruttata nel Gruppo la possibilità offerta dalle tecnologie over IP di utilizzare le infrastrutture e i devices dei sistemi di sicurezza anche per altri impieghi – ad esempio i software di gestione allarmi (PSIM) per funzionalità di domotica, e la videosorveglianza per la business intelligence - a favore di centri di costo diversi dalla sicurezza?

Le tecnologie over IP consentono soluzioni sino a poco tempo fa impensabili. Deutsche Bank, come per tutte le nuove tecnologie, sta effettuando le necessarie valutazioni rischi/opportunità al fine di ottimizzarne l'utilizzo. L'obiettivo è di massimizzare l'integrazione tra i sistemi e i sottosistemi per migliorare il rendering ed incrementare il livello di controllo complessivo.

Evoluzione della filiale, evoluzione dei sistemi, evoluzione degli utilizzi: come si deve adeguare la funzione del security management della banca moderna per governare questo cambiamento epocale in atto?

La funzione del security risk management si è evoluta enormemente nel corso degli anni parallelamente all'evoluzione normativa ed agli accadimenti storici.

Con la globalizzazione è aumentata l'incertezza e la percezione del rischio correlativamente all'aumento delle possibili minacce. E' mutata la sensibilità normativa per quanto riguarda la sicurezza e sono mutati i suoi rapporti con la security, entrambe sempre più integrate nella vasta area del risk management. In Deutsche Bank, questo mutamento è stato particolarmente rapido per le sue caratteristiche di banca globale. Travel security, staff protection, building protection, event protection, executive protection, crisis management e business continuity hanno acquisito sempre più rilievo autonomo. Solo pochi anni fa non era nemmeno pensabile l'occupazione di una Filiale a scopi dimostrativi, magari con relativo video in Internet dopo qualche ora. Oggigiorno il rischio è concreto e da valutare per le significative conseguenze che comporta.

E come evolve di conseguenza la figura del security manager, in particolare in un Gruppo internazionale come Deutsche Bank?

La figura del Security Risk Manager è destinata ad assumere un ruolo sempre più centrale in azienda avendo importanti responsabilità strategiche per la protezione dell'azienda, delle sue persone e dei suoi beni. Fondamentale è diventato un approccio sistematico all'analisi del rischio, tenendo in considerazione tutte le tipologie di rischio, inclusi i rischi legali e reputazionali, in condivisione con la funzione di Risk Management. Ne consegue un necessario ampliamento delle competenze, rispetto all'impostazione classica concentrata sulla sicurezza fisica, e un aggiornamento continuo. In Deutsche Bank, allo sforzo di estendere l'analisi del rischio e gli interventi di mitigazione ai diversi aspetti della realtà aziendale, si unisce la necessità di svolgere appropriate attività di reporting a livello globale.

A cura della Redazione – Riproduzione riservata

