

# Principali risultanze della survey condotta sulle strutture e sulle soluzioni di Sicurezza Fisica in essere nel Sistema Bancario Italiano

*Milano, 16 Dicembre 2014  
versione 02.00*



## Premessa

### *Obiettivi del documento*

- **Su iniziativa di OSSIF** e con il supporto di **OASI (Gruppo ICBPI)** è stato attivato il «Servizio specialistico per la definizione delle strategie di sicurezza anticrimine» che ha visto il coinvolgimento di **21 Istituti Bancari** che rappresentano **circa un terzo degli sportelli** presenti sul territorio italiano
- Ciascun Istituto ha fornito, tramite un apposito applicativo web, informazioni rispetto al **proprio modello di presidio** della sicurezza fisica, consentendo di condurre una valutazioni significativa della **situazione del contesto bancario italiano**
- Il presente documento **sintetizza gli esiti dell'analisi** svolta, riportando le valutazioni su **3 cluster** (oltre 700 sportelli, tra 50 e 700 sportelli, meno di 50 sportelli) in cui sono state categorizzate le banche aderenti. Ciascuna banca riceverà successivamente il dettaglio del proprio posizionamento rispetto al benchmark complessivo

- ***Categorizzazione delle attività di sicurezza fisica oggetto di analisi***
- Risultanze per ambito di analisi
  - *Economics*
  - *Modello di Presidio*
  - *Personale interno*
  - *Soluzioni di sicurezza*
- Sintesi delle evidenze
- Allegato: banche aderenti all'analisi

# Premessa

## Perimetro di rilevazione per le attività di Governo

Attività	Descrizione
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione e aggiornamento periodico della normativa di Sicurezza Fisica per filiali e sedi direzionali: politiche, linee guida, regolamenti, procedure, istruzioni / manuali operativi, ...</li> </ul>
Gestione del rischio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione della metodologia per la conduzione dell'analisi del rischio di sicurezza fisica su filiali e sedi direzionali</li> <li>Conduzione periodica dell'analisi del rischio di sicurezza fisica su filiali e sedi direzionali, in accordo alla metodologia definita</li> </ul>
Amministrazione e controllo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione e gestione del processo di budgeting per investimenti e spese di sicurezza fisica</li> <li>Conduzione dei processi di acquisto relativamente ad investimenti e spese di sicurezza fisica, relativamente all'emissione delle RdA e alla consuntivazione dell'avanzamento delle attività</li> </ul>
Reporting	<ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione della reportistica di sintesi ad uso delle strutture interne ed esterne relativamente all'andamento di investimenti e costi di sicurezza fisica</li> <li>Predisposizione della reportistica di sintesi ad uso delle strutture interne ed esterne relativamente alle performance di sicurezza fisica (KPI) e ai livelli di rischio gestiti (KRI)</li> </ul>
Formazione e sensibilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione dei contenuti formativi relativi alla sicurezza fisica di filiale secondo i requisiti normativi in essere (corsi on-site, e-learning, booklet, ...)</li> <li>Erogazione dei contenuti formativi relativi alla sicurezza fisica di filiale secondo i requisiti normativi in essere (corsi on-site, e-learning, booklet, ...)</li> </ul>
Relazioni con stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle relazioni con gli stakeholder interni (e.g. Direzioni Generali Banche, Risorse Umane, Commerciale, ...) ed esterni (e.g. Rappresentanze Sindacali, ABI, OSSIF, Forze dell'Ordine, ...) in tema di sicurezza fisica</li> </ul>
Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione delle architetture di sicurezza di filiali e sedi direzionali in accordo con le valutazioni del rischio</li> <li>Definizione dei modelli di sicurezza da implementare sulle singole filiali e sedi direzionali sulla base delle architetture di sicurezza definite (identificazione puntuale delle contromisure)</li> <li>Definizione dei modelli di servizio per l'erogazione in continuo dei servizi di sicurezza ad uso delle filiali e delle sedi direzionali (monitoraggio allarmi, guardiana, trasporto valori, caricamento ATM, ...)</li> </ul>
Adempimenti 81/08	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adempimento a deleghe fornite in base a 81/08 (safety) relativamente ad attività di RSPP</li> <li>Adempimento a deleghe fornite in base a 81/08 (safety) relativamente ad Addetto per attività specifiche</li> </ul>
Verifiche tecniche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Svolgimento di verifiche tecniche presso le filiali sul corretto funzionamento degli impianti, sulla adeguatezza degli apprestamenti di sicurezza e sulla corretta applicazione delle procedure e dei comportamenti, anche in occasione di eventi delittuosi (e.g. rapine, furti, intrusioni, ...)</li> </ul>

# Premessa

## *Perimetro di rilevazione per le attività di Operations*

Attività	Descrizione
Apprestamenti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli apprestamenti di sicurezza fisica di filiale e di sede direzionale in accordo alle specifiche definite (controllo accessi, mezzi-forti)</li></ul>
Monitoraggio allarmi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle soluzioni di monitoraggio degli allarmi di sicurezza fisica in accordo alle specifiche definite, sia relativamente alle componenti centrali (piattaforma di monitoraggio) che alle periferiche di filiale (centrali allarmi)</li><li>• Erogazione dei servizi di monitoraggio tramite operatori dedicati presso la Centrale Operativa Allarmi</li></ul>
Videoregistrazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle soluzioni di videoregistrazione di sicurezza fisica in accordo alle specifiche definite, sia relativamente alle componenti centrali (piattaforma di videoregistrazione) che alle periferiche di filiale (TVCC, registratori, monitor, ...)</li><li>• Erogazione dei servizi di acquisizione immagini di videoregistrazione e di consegna alle forze dell'ordine</li></ul>
Videosorveglianza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria di videosorveglianza in accordo alle specifiche definite, sia relativamente alle componenti centrali (piattaforma di videosorveglianza) che alle periferiche di filiale (TVCC, registratori, monitor, ...)</li><li>• Erogazione dei servizi di monitoraggio tramite operatori dedicati presso la Centrale Operativa di Videosorveglianza</li></ul>
Guardiania	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attivazione e gestione dei servizi di guardiania erogati presso filiali e sedi direzionali in accordo ai requisiti vigenti</li></ul>
Trasporto valori	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attivazione e gestione dei servizi di trasporto valori erogati presso filiali e sedi direzionali in accordo ai requisiti vigenti, incluso il caricamento ATM (dove previsto)</li></ul>
Accessi Sedi Direzionali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione del processo di autorizzazione all'accesso (predisposizione badge, sostituzione badge, attribuzione privilegi di accesso, ...)</li></ul>
Protezione personale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attivazione e gestione dei servizi di sicurezza per il top mgmt al di fuori dell'ambito safety (bonifiche ambientali, guardie personali, ...)</li></ul>
Protezione eventi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attivazione e gestione dei servizi di sicurezza per eventi speciali (assemblee, presentazioni, conferenze stampa, ...)</li></ul>

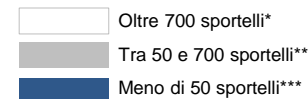
## Agenda del documento

- Categorizzazione delle attività di sicurezza fisica oggetto di analisi

- **Risultanze per ambito di analisi**

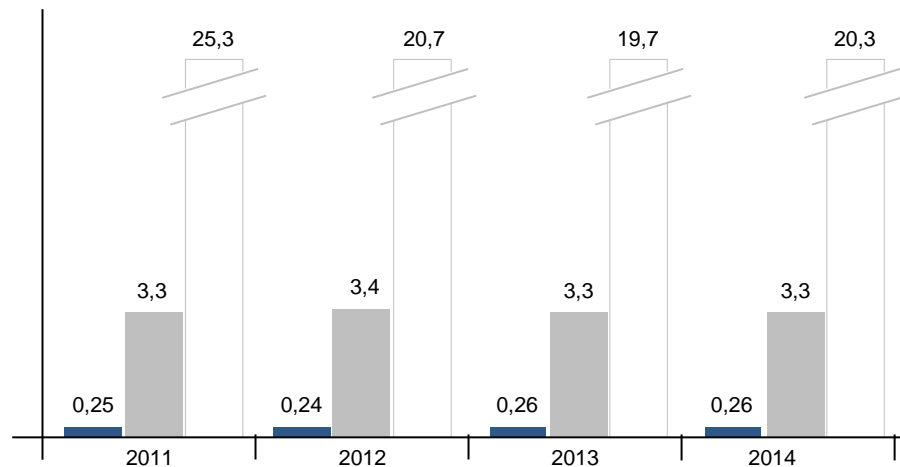
- *Economics*
- *Modello di Presidio*
- *Personale interno*
- *Soluzioni di sicurezza*

- Sintesi delle evidenze
- Allegato: banche aderenti all'analisi



### Andamento della spesa

Mln€ per cluster

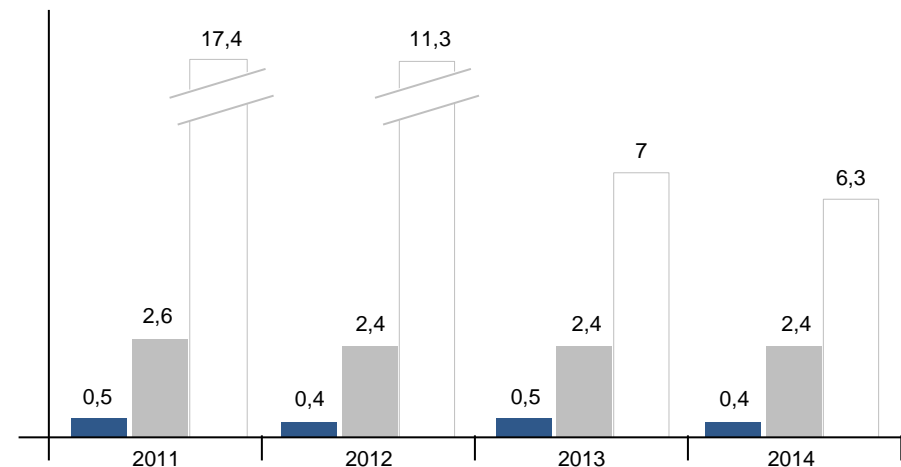


#### Variazione dei livelli di spesa tra il 2013 e il 2014:

- Incremento del 6% nelle banche oltre i 700 sportelli
- Invariato nelle banche tra 50 e 700 sportelli
- Invariato nelle banche con meno di 50 sportelli

### Andamento degli investimenti

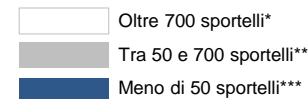
Mln€ per cluster



#### Variazione dei livelli di investimento tra il 2013 e il 2014:

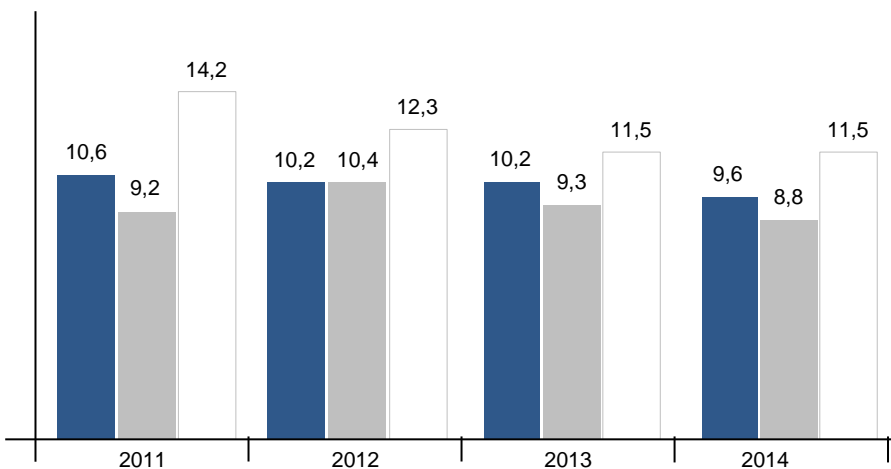
- Decremento del 7% nella banche oltre i 700 sportelli
- Invariato nelle banche tra 50 e 700 sportelli
- Decremento dell'1% nelle banche con meno di 50 sportelli

- La spesa media complessiva ha registrato un andamento **fortemente decrescente** nel triennio 2011 – 2013 (riduzione di circa il 20%) con riferimento alle **banche di maggiori dimensioni**, con un'**inversione di tendenza** nel 2014. Sono sostanzialmente **stabili** invece gli investimenti delle banche di **medie e piccole dimensioni**
- Per quanto riguarda gli investimenti si evidenzia una **forte decrescita** nel triennio 2011 – 2013 (riduzione di oltre il 50%), relativa in particolare alle **banche di maggiori dimensioni**. Nel 2014 si conferma ancora un trend decrescente. Restano invece **stabili** negli anni le spese delle banche di **medie e piccole dimensioni**



### Andamento della spesa per sportello

K€ per cluster

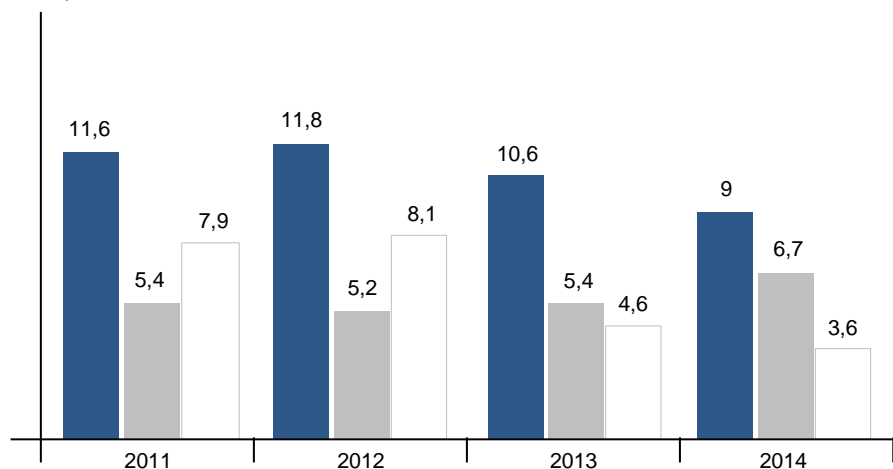


#### Variazione dei livelli di spesa per sportello tra il 2013 e il 2014:

- Invariato nelle banche oltre i 700 sportelli
- Riduzione dell'5,4% nelle banche tra 50 e 700 sportelli
- Riduzione del 5,9% nelle banche con meno di 50 sportelli

### Andamento degli investimenti per sportello

K€ per cluster



#### Variazione dei livelli di investimento per sportello tra il 2013 e il 2014:

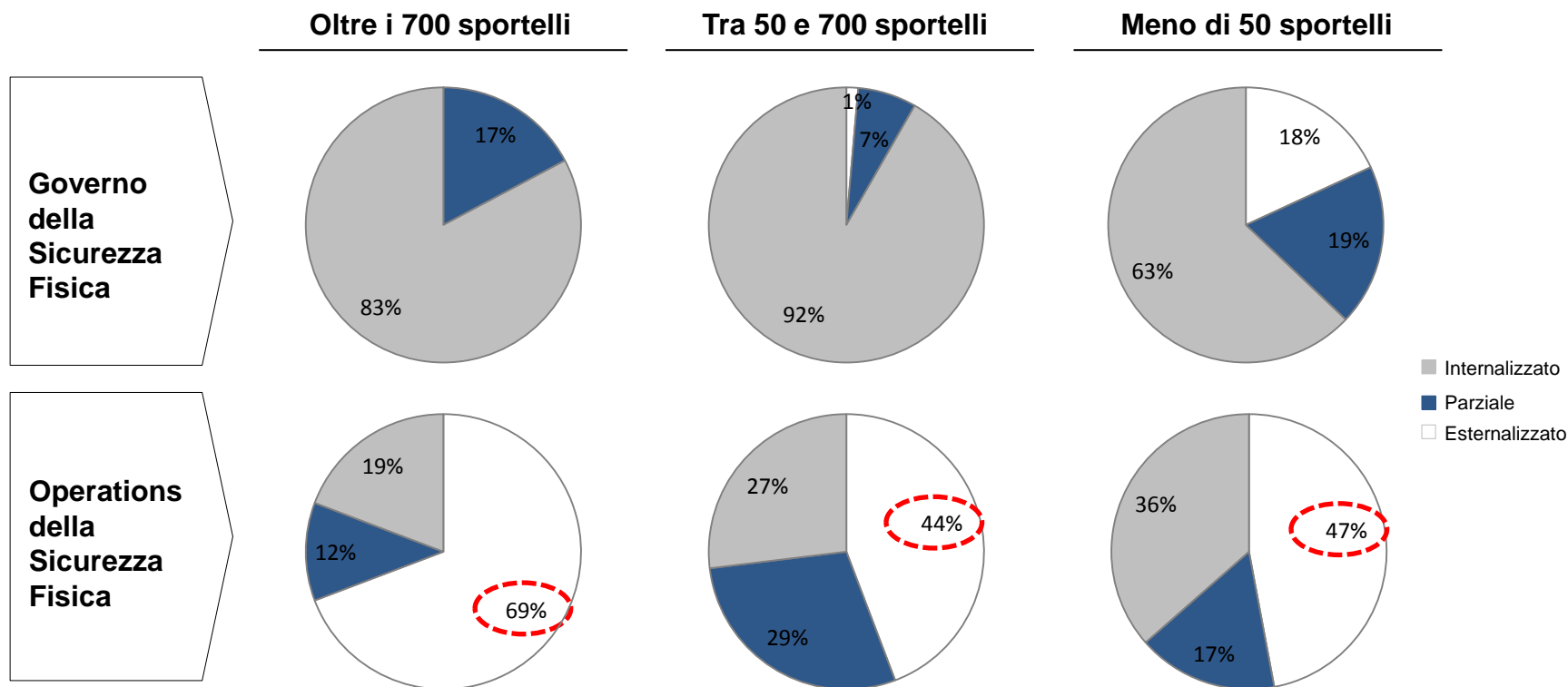
- Riduzione del 21,7% nelle banche oltre i 700 sportelli
- Incremento dell'24,1% nelle banche tra 50 e 700 sportelli
- Riduzione del 15,1% nelle banche con meno di 50 sportelli

- Lo **stazionamento dei livelli di spesa** delle banche di maggiori dimensioni, contestualmente alla **riduzione complessiva del numero di sportelli** ha consentito un **sostanziale allineamento del livello di spesa** per sportello intorno a circa 11,5k€
- Per quanto riguarda gli **investimenti**, si evidenzia un **andamento sostanzialmente decrescente** nelle **banche piccole e grandi dimensioni** ed un andamento **stazionario** ma, in prospettiva 2014, **crescente**



# Modello di presidio

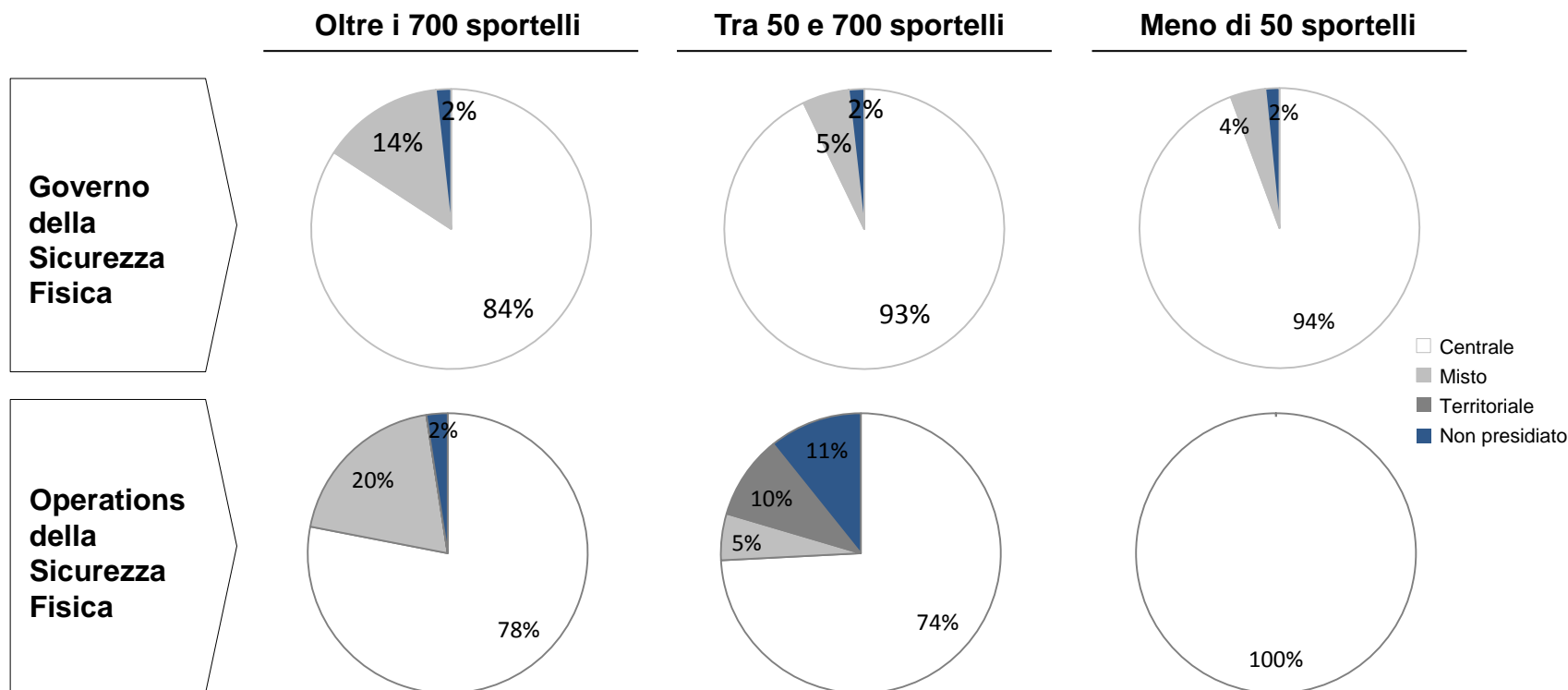
## Diretto vs Outsourcing



- Le attività di governo della sicurezza fisica sono svolte **in prevalenza con un modello internalizzato**. Sono comunque presenti alcuni ambiti gestiti in outsourcing o con modello «misto». Nelle banche di minori dimensioni l'outsourcing è utilizzato in modalità mirata per alcuni ambiti specifici
- Nelle attività di operations il peso **dell'outsourcing è molto rilevante**: la maggior parte delle attività è svolta con un modello esternalizzato o misto. Nelle banche di maggiori dimensioni l'utilizzo dell'outsourcing è maggiormente rilevante

# Modello di presidio

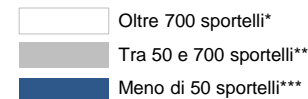
## Centrale vs Territoriale



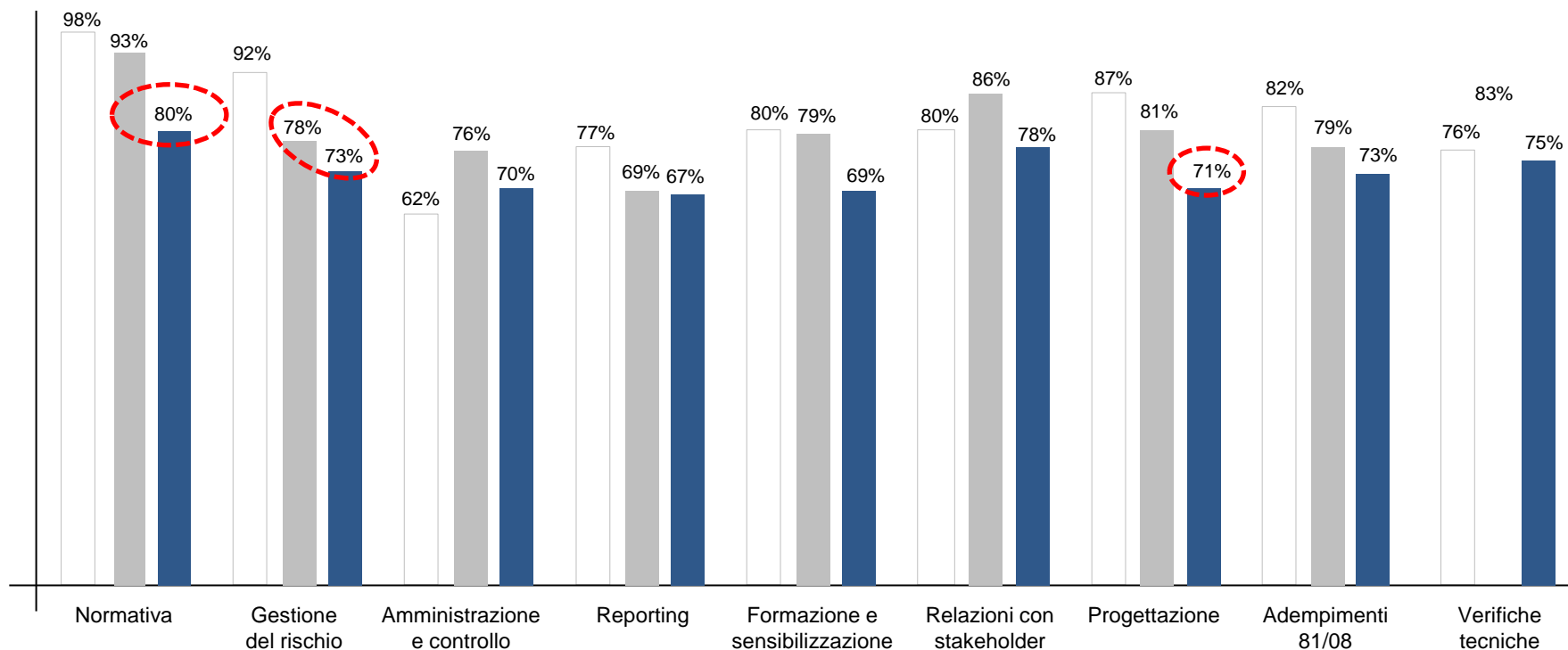
- Le attività di governo della sicurezza sono presidiate in modo **prevalentemente centrale**; è presente un **maggiore presidio territoriale** per le attività di **operations** della sicurezza, laddove è necessario un maggiore intervento presso le singole filiali
- Il presidio territoriale è tanto più necessario, **maggiore sono le dimensioni** della banca. Tale evidenza è coerente con la necessità di **garantire un presidio specifico** per le aree territoriali distanti dai poli principali della banca

# Personale Interno

## Competenza per attività di Governo



Livello di adeguatezza\*

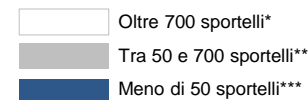


- Il livello di adeguatezza delle competenze delle strutture di sicurezza fisica, relativamente alle attività di governo, risulta **sostanzialmente adeguato**. Si evidenzia tuttavia un **gap** nelle banche di **medie e minori** dimensioni, relativamente alle attività di predisposizione della **normativa di sicurezza**, di **gestione del rischio** e di **progettazione** degli apprestamenti

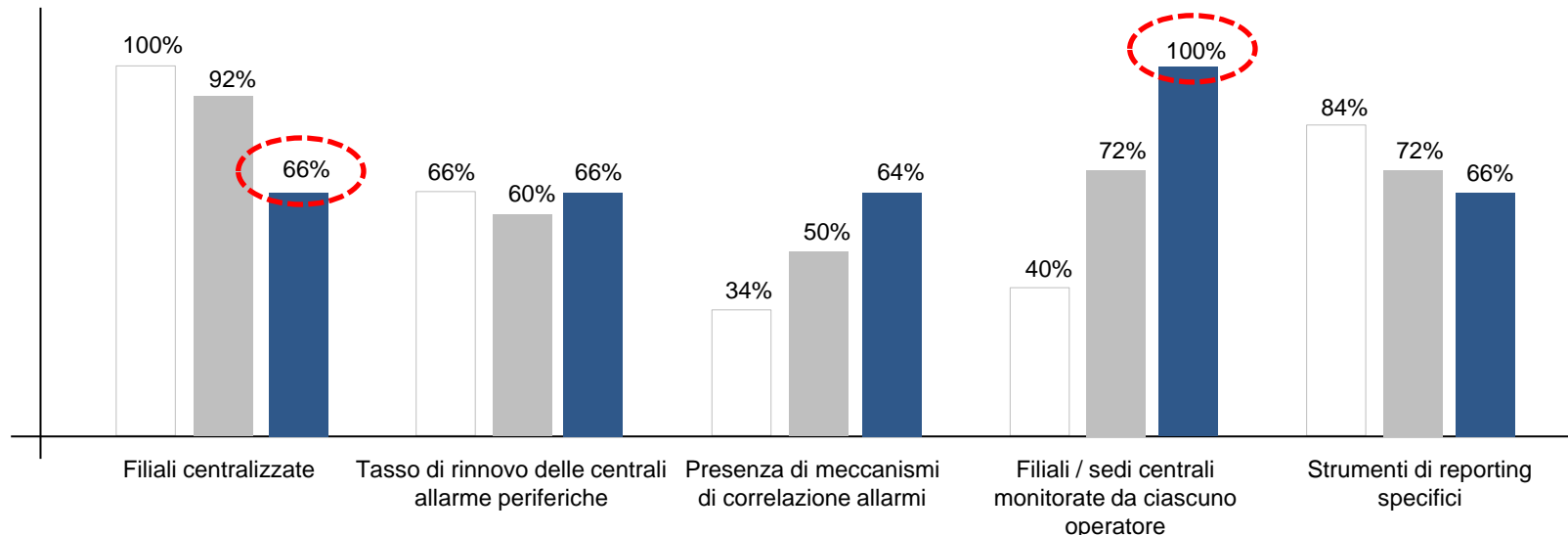
(\*) il livello di adeguatezza, in valore percentuale, è calcolato normalizzando su una scala da 1 a 5 le valutazioni espresse dai singoli gruppi bancari

# Competenza delle soluzioni di sicurezza

## Allarmistica



Livello di copertura\*

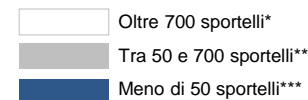


- Per quanto riguarda il livello di **centralizzazione** degli impianti di allarme si evidenziano spazi di **miglioramento** specie per le banche di **minori dimensioni**, mentre il livello di obsolescenza delle centrali allarme periferiche è sostanzialmente omogeneo
- Al **diminuire delle dimensioni** delle banche risulta esserci un **maggior livello di presidio** delle singole segnalazioni tramite la presenza di meccanismi di correlazione specifici e il maggior numero medio di operatori presenti nelle sale controllo

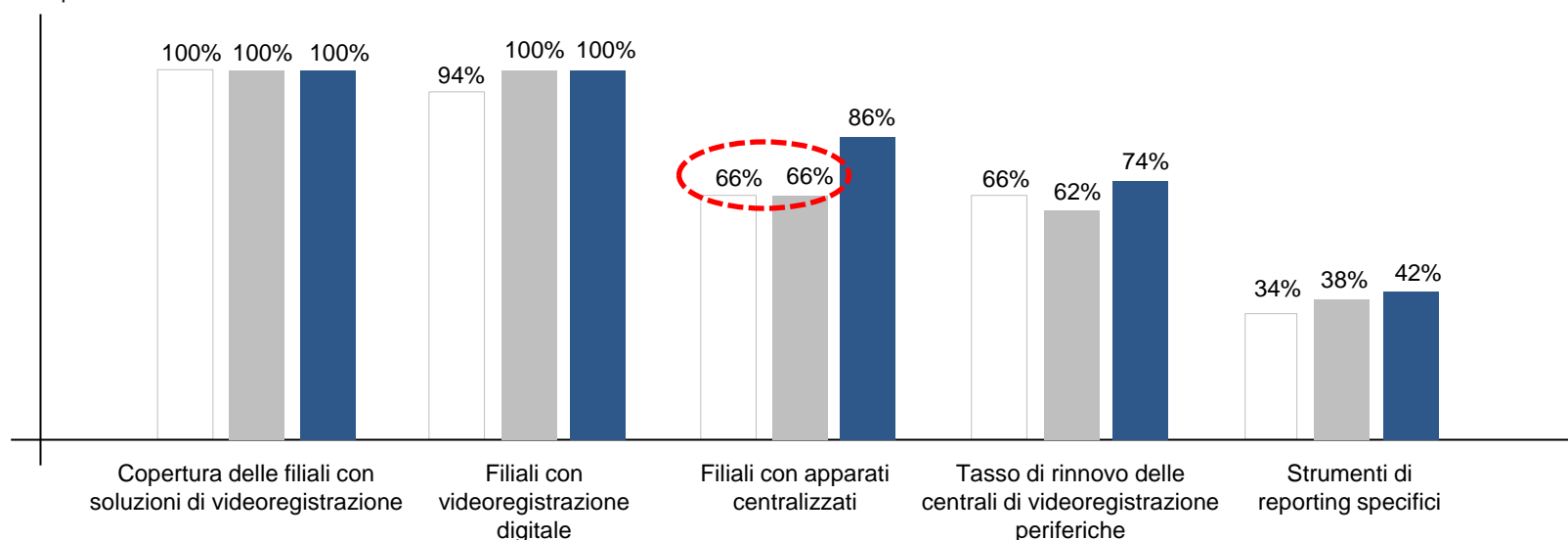
(\*) il livello di copertura, in valore percentuale, è calcolato normalizzando su una scala da 1 a 5 le valutazioni espresse dai singoli gruppi bancari

# Competenza delle soluzioni di sicurezza

## Videoregistrazione



Livello di copertura\*

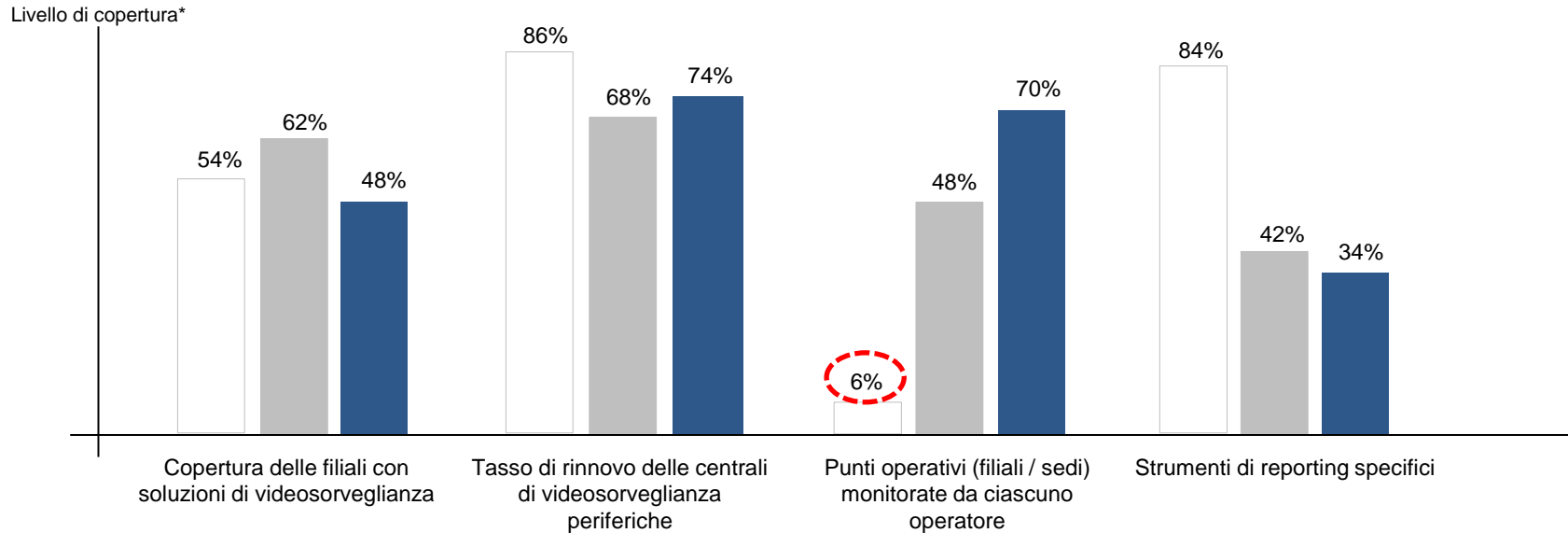
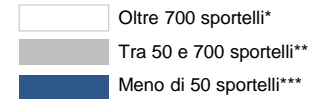


- Le soluzioni di videoregistrazione risultano implementato in modo **sostanzialmente omogeneo** in tutte le banche. E' sostanzialmente completo il presidio tramite tecnologia digitale, mentre sono ancora presenti **impianti non centralizzati**, specie nelle banche di maggiori dimensioni

(\*) il livello di copertura, in valore percentuale, è calcolato normalizzando su una scala da 1 a 5 le valutazioni espresse dai singoli gruppi bancari

# Competenza delle soluzioni di sicurezza

## Videosorveglianza



- Le soluzioni di videosorveglianza si stanno diffondendo in modo **sostanzialmente omogeneo** presso tutte le banche sfruttando, specie per quelle di minori dimensioni, i servizi forniti dagli outsourcer
- Le soluzioni sono comunque implementate secondo **diversi livelli di completezza**: in alcuni casi sono presenti soluzioni «full» che includono servizi di guardiania remota; in altri casi sono presenti semplici soluzioni di videosorveglianza remota utilizzate «a necessità»
- In aggiunta si evidenzia, analogamente alle soluzioni di presidio degli allarmi, un **maggior numero medio di operatori al diminuire delle dimensioni della banca**

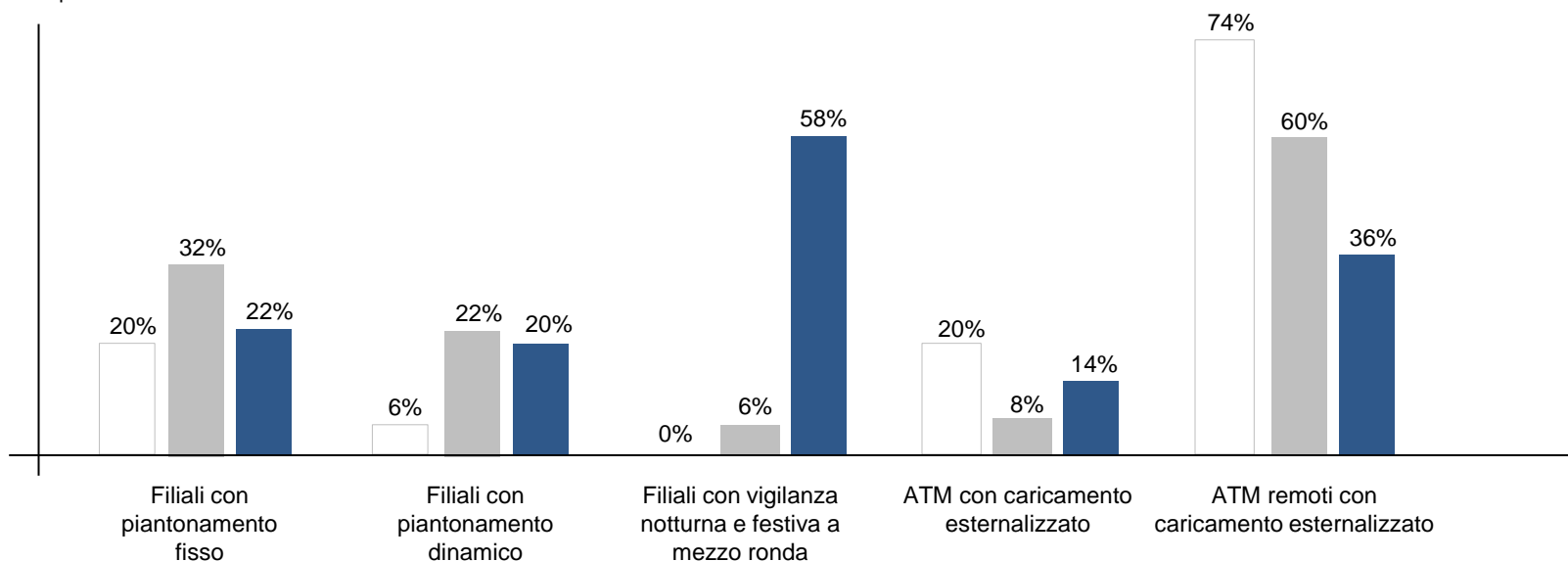
(\*) il livello di copertura, in valore percentuale, è calcolato normalizzando su una scala da 1 a 5 le valutazioni espresse dai singoli gruppi bancari

# Competenza delle soluzioni di sicurezza

## Vigilanza - Valutazione del livello di adeguatezza

Oltre 700 sportelli\*  
 Tra 50 e 700 sportelli\*\*  
 Meno di 50 sportelli\*\*\*

Livello di copertura\*

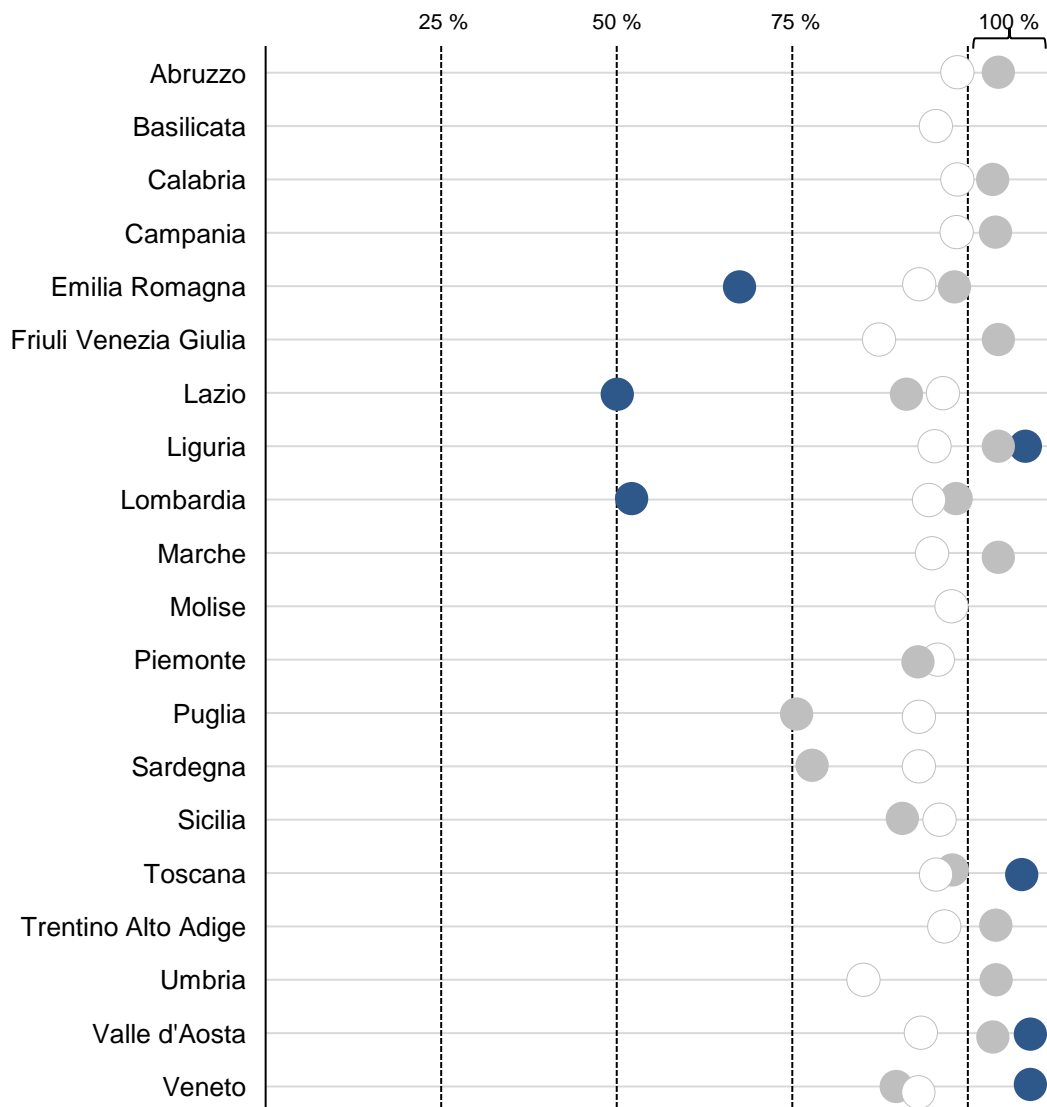


- In un contesto di costante riduzione dell'utilizzo dei servizi di vigilanza, tra i vari indicatori, si evidenzia in modo particolare il maggior ricorso all'utilizzo del **servizio di vigilanza notturna con ronda** nelle banche di **minori** dimensioni e un maggior utilizzo di **fornitori esterni per il caricamento degli ATM remoti** nelle banche di **maggiori** dimensioni

(\*) il livello di copertura, in valore percentuale, è calcolato normalizzando su una scala da 1 a 5 le valutazioni espresse dai singoli gruppi bancari

# Soluzioni di sicurezza

## % di filiali con allarmistica centralizzata per regione



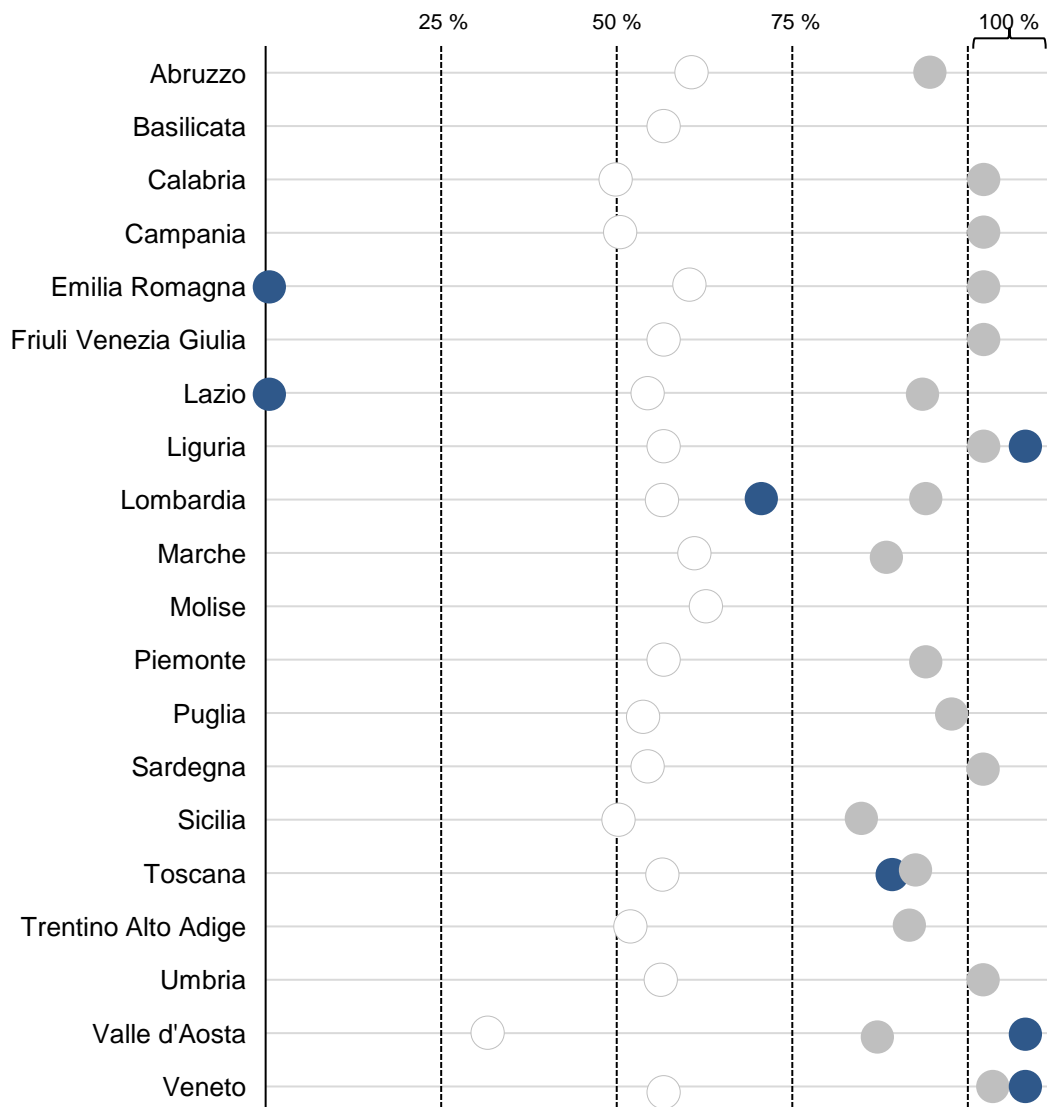
- Le soluzioni di allarmistica centralizzata **coprono gran parte delle** filiali su tutte le regioni in cui sono presenti le banche oggetto dell'analisi
- Sono presenti alcuni casi specifici di **minore adeguatezza** all'interno delle banche di piccole dimensioni e in alcune aree specifiche (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia)

*N.B. Sono state considerate le banche aventi almeno 10 filiali nella regione considerata*



# Soluzioni di sicurezza

## % di filiali con videoregistrazione centralizzata per regione

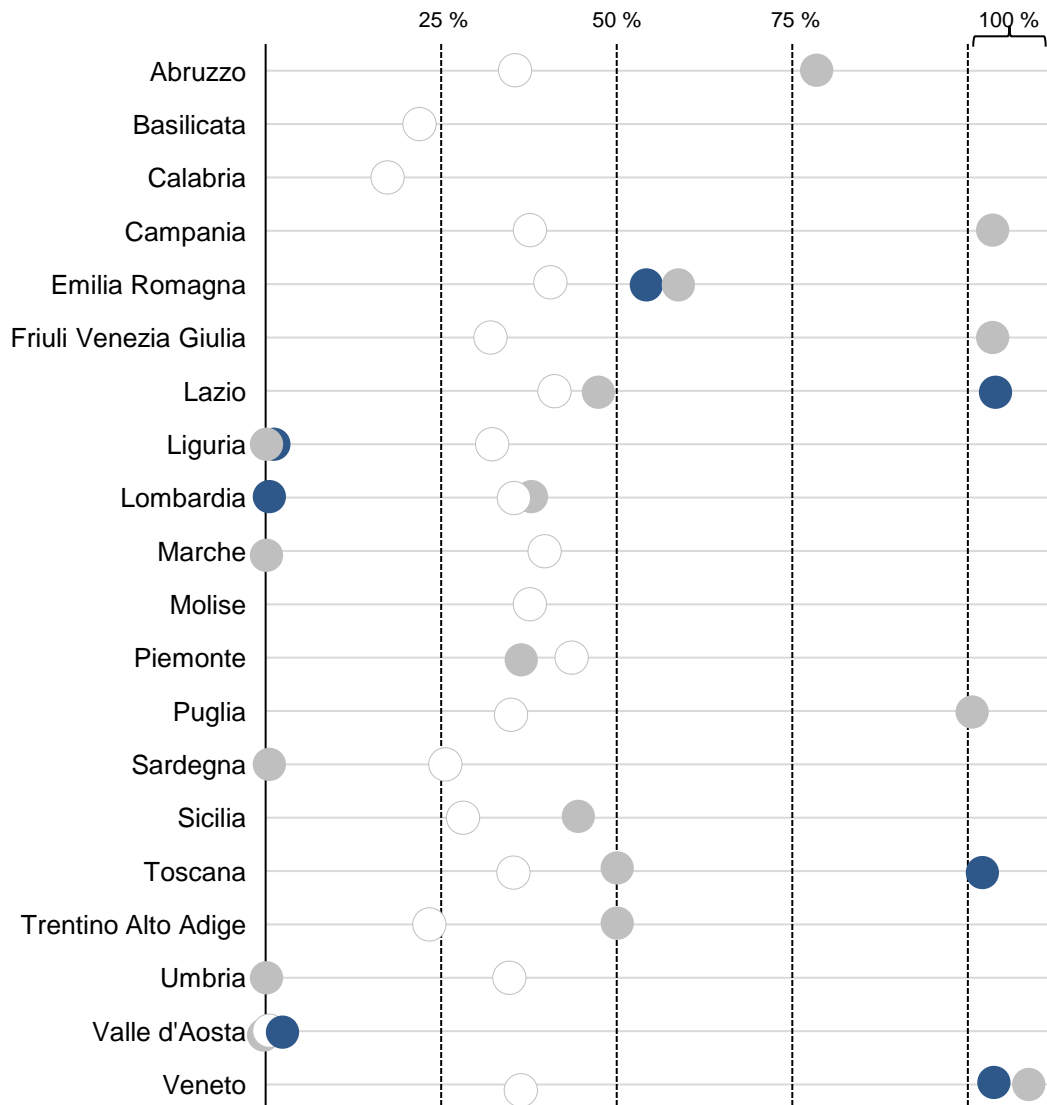


- Le banche di minori e medie dimensioni riescono a coprire più facilmente una percentuale pressoché totale delle filiali con soluzioni centralizzate
- Sono presenti alcuni casi specifici (Emilia Romagna, Lazio) di **assenza di soluzioni centralizzate** all'interno delle banche di piccole dimensioni

*N.B. Sono state considerate le banche aventi almeno 10 filiali nella regione considerata*

# Competenza delle soluzioni di sicurezza

## % di filiali con soluzioni di videosorveglianza per regione

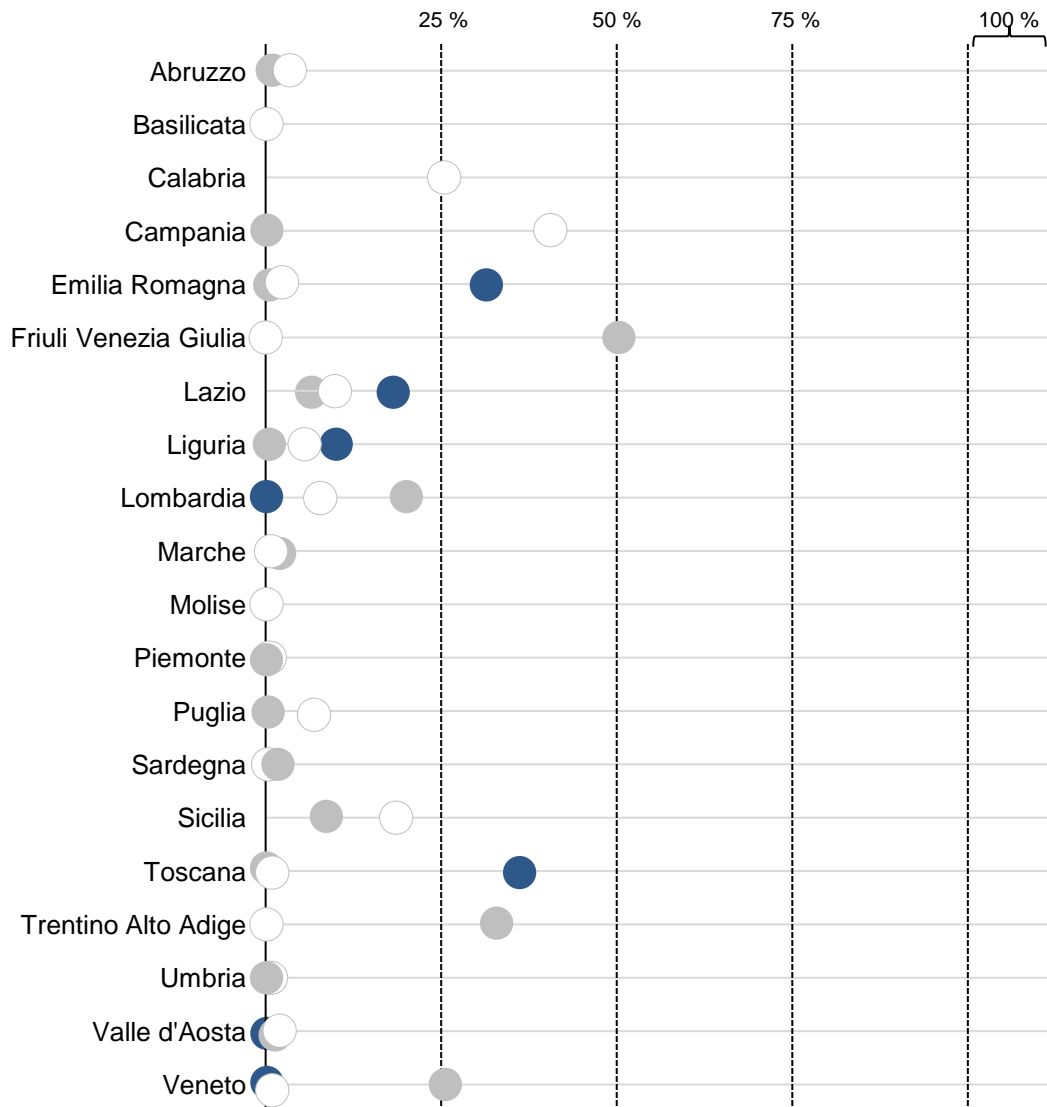


- Le soluzioni di videosorveglianza sono presenti in modo **fortemente eterogeneo** sia per dimensione delle banche che per distribuzione territoriale, a fronte dell'avvio di programmi di implementazione che coinvolgono aree con **particolare profilo di rischio e/o filiali istituzionali**

*N.B. Sono state considerate le banche aventi almeno 10 filiali nella regione considerata*

# Competenza delle soluzioni di sicurezza

## % di filiali con servizi di vigilanza attivi per regione



- L'utilizzo dei servizi di vigilanza risulta sostanzialmente in **diminuzione** ma resta presente, in modo **focalizzato**, su alcune aree con particolare esposizione al rischio

*N.B. Sono state considerate le banche aventi almeno 10 filiali nella regione considerata*

## Agenda del documento

- Categorizzazione delle attività di sicurezza fisica oggetto di analisi
- Risultanze per ambito di analisi
  - *Economics*
  - *Modello di Presidio*
  - *Personale interno*
  - *Soluzioni di sicurezza*

### • ***Sintesi delle evidenze***

- Allegato: banche aderenti all'analisi

## Sintesi delle evidenze

- Le banche oggetto della rilevazione evidenziano una situazione **sostanzialmente positiva rispetto al rischio di sicurezza fisica**: nel 2014 si sono verificate poco più di 2 rapine ogni 100 sportelli nelle banche di maggiori e di minori dimensioni e 0,4 rapine ogni 100 sportelli in quelle di medie dimensioni. Il livello di rischio composto sulle aree dove sono presenti sportelli è mediamente allineato ai dati nazionali
- Per quanto riguarda gli **economics** si evidenziano gli ampi sforzi effettuati dalle banche di maggiori dimensioni per ridurre investimenti e spese. La riduzione degli investimenti è stata perseguita prevalentemente con il **ricorso all'outsourcing**: spostando gli investimenti sugli outsourcer si sono create economie di scala e i costi di alcuni servizi specialistici sono stati trasformati in canoni full service / spese (es. manutenzione impianti, videosorveglianza, ...). Le banche di medie e minori dimensioni hanno invece sostanzialmente mantenuto i modelli di servizio di costo preesistenti
- Per quanto riguarda il livello di **competenza** delle risorse allocate sulle attività di governo, la valutazione è **positiva** su tutte le aree. Vengono evidenziate tuttavia alcune aree di miglioramento nelle banche di minori dimensioni, relativamente alla gestione dell'impianto normativo di sicurezza e alla gestione del rischio
- Per quanto riguarda le **soluzioni tecnologiche** si evidenzia un progressivo **rinnovamento del parco tecnologico** con un utilizzo sempre più elevato di tecnologie digitali e di servizi di presidio remoto tramite centralizzazione delle periferiche
- Sempre più rilevante è l'utilizzo di **soluzioni di videosorveglianza** che consentono di intervenire sul rischio rapina, sfruttando anche iniziative congiunte di comunicazione verso la clientela, specie nelle filiali istituzionali. L'introduzione di soluzioni di videosorveglianza si accompagna ad una progressiva **riduzione dei servizi di piantonamento** utilizzati sempre più solo in modalità specifica su alcune aree territoriali
- Per quanto riguarda il livello di **distribuzione territoriale** delle soluzioni di sicurezza, in un quadro sostanzialmente omogeneo, **permangono alcune aree di minor presidio**. Si segnalano tuttavia iniziative di copertura mirate nei casi in cui si manifesta un livello di rischio composto elevato oppure fattori contingenti specifici

## Agenda del documento

- Categorizzazione delle attività di sicurezza fisica oggetto di analisi
- Risultanze per ambito di analisi
  - *Economics*
  - *Modello di Presidio*
  - *Personale interno*
  - *Soluzioni di sicurezza*
- Sintesi delle evidenze
- ***Allegato: banche aderenti all'analisi***

## Banche aderenti al progetto: anno 2014

Cluster	Banche	Sportelli totali	Filiali*	Mini- sportelli**
Più di 700 sportelli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UniCredit</li> <li>• UBI Banca</li> <li>• BNL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3446</li> <li>• 1692</li> <li>• 888</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2624</li> <li>• 1332</li> <li>• 802</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 822</li> <li>• 360</li> <li>• 86</li> </ul>
Tra 50 e 700 sportelli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carige</li> <li>• Banca Popolare di Vicenza</li> <li>• Credito Valtellinese</li> <li>• Credem</li> <li>• Banca Popolare di Sondrio</li> <li>• BCC di Roma</li> <li>• Cassa di Risparmio di Bolzano</li> <li>• Barclays</li> <li>• Banca Popolare di Spoleto</li> <li>• Banca Popolare Pugliese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 669</li> <li>• 656</li> <li>• 551</li> <li>• 525</li> <li>• 462</li> <li>• 175</li> <li>• 134</li> <li>• 123</li> <li>• 99</li> <li>• 94</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 413</li> <li>• 468</li> <li>• 373</li> <li>• 432</li> <li>• 247</li> <li>• 143</li> <li>• 97</li> <li>• 83</li> <li>• 99</li> <li>• 87</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 256</li> <li>• 188</li> <li>• 178</li> <li>• 93</li> <li>• 215</li> <li>• 32</li> <li>• 37</li> <li>• 40</li> <li>• 0</li> <li>• 7</li> </ul>
Meno di 50 sportelli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credito Cooperativo Ravennate e Imolese</li> <li>• Banca San Giorgio Quinto Valle Agno</li> <li>• Banca di Credito Cooperativo di Cambiano</li> <li>• Banca del Fucino</li> <li>• Banca Cremonese Credito Cooperativo</li> <li>• Banca Passadore</li> <li>• Banca Popolare di Lajatico</li> <li>• Banco di Pescia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 47</li> <li>• 33</li> <li>• 32</li> <li>• 29</li> <li>• 24</li> <li>• 22</li> <li>• 17</li> <li>• 9</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 46</li> <li>• 30</li> <li>• 25</li> <li>• 29</li> <li>• 12</li> <li>• 22</li> <li>• 12</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 3</li> <li>• 7</li> <li>• 0</li> <li>• 12</li> <li>• 0</li> <li>• 5</li> <li>• 3</li> </ul>