



Direzione Organizzazione e Sicurezza - Servizio Sicurezza Fisica

## Incontro con OO.SS. su Sicurezza Fisica

Risultati 2008 e linee di intervento 2009

**Milano, marzo 2009**

---

# Intesa Sanpaolo: andamento rapine consumate

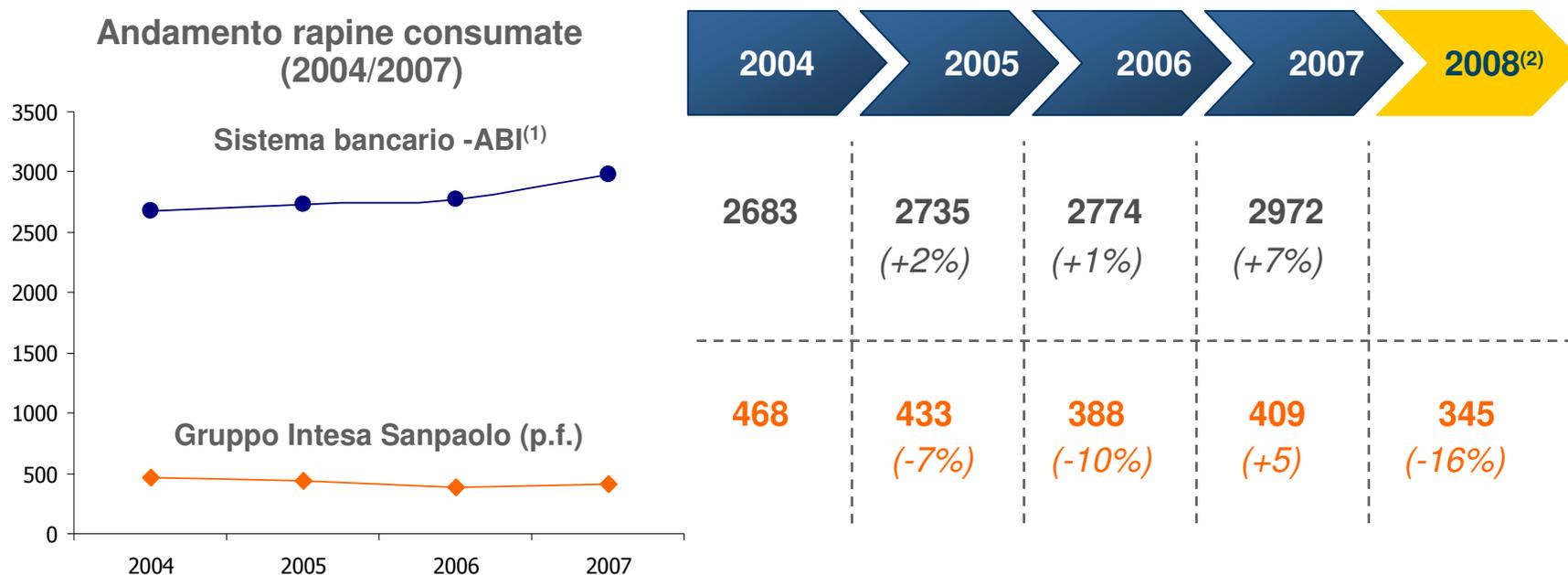
## Confronto storico con dato nazionale

**- 15,9%**

**Riduzione % del numero di rapine consumate** ai danni del gruppo Intesa Sanpaolo nel 2008, rispetto all'anno precedente (**344** rapine consumate contro le **409** del 2007).

Ad oggi (primi due mesi del 2009) si registra una **ulteriore diminuzione** del numero di rapine consumate (**-13,3%**) in linea con i corrispondenti dati di sistema.

I dati di Intesa Sanpaolo ("pro forma" per gli anni precedenti alla fusione) nel periodo 2004/2007 evidenziano una riduzione (**-13%**) degli eventi subiti, contro il corrispondente incremento del sistema bancario (**+11%**).

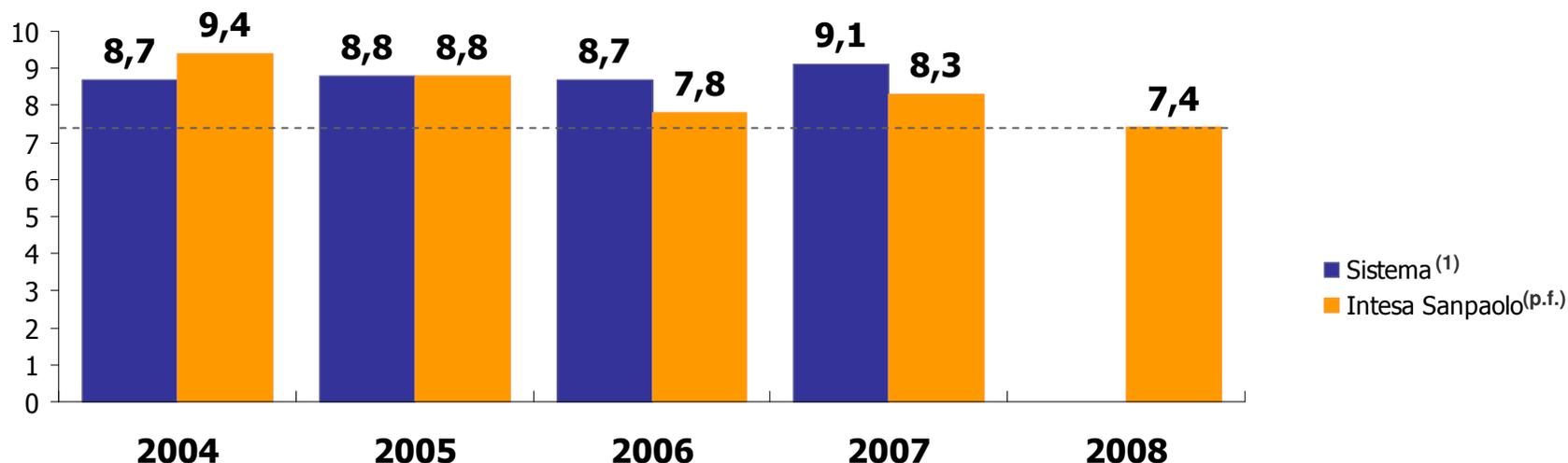


<sup>(1)</sup> Fonte OSSIF (Osservatorio Sicurezza Fisica).

<sup>(2)</sup> Il dato ufficiale (non ancora consuntivato) di Sistema non è ancora disponibile.

# Intesa Sanpaolo: tasso rapina ed importo asportato

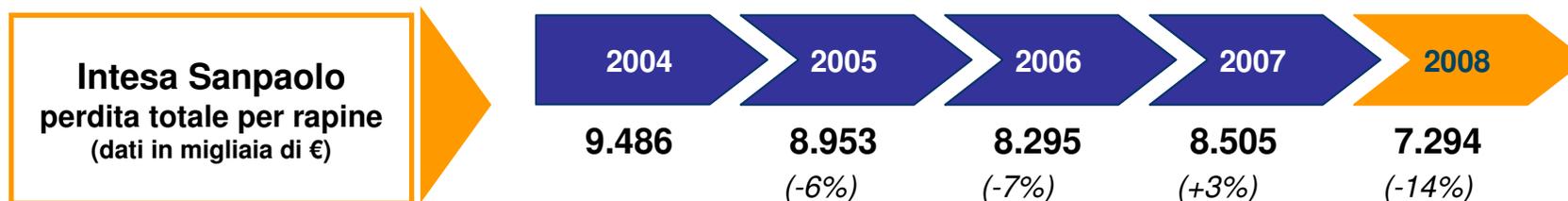
A tutto dicembre 2008, il Gruppo ha subito 7,4 rapine ogni 100 sportelli. Il tasso annuo di rapina tocca il punto di minimo nella serie storica 2004/2008.



<sup>1)</sup> Fonte OSSIF (Osservatorio Sicurezza Fisica). I dati di sistema per il 2008 sono ancora provvisori ed hanno un valore puramente indicativo e non ancora significativo per effettuare una proiezione a fine 2008.

Nel 2008 si è registrata una **minore perdita** operativa per rapine di ca. **k€ 1210** rispetto al 2007.

Il **bottino medio** per singola rapina ammonta a ca. **21.100 euro**, di poco superiore sia rispetto al corrispondente valore registrato lo scorso anno che relativamente all'importo medio di sistema per gli ultimi anni.

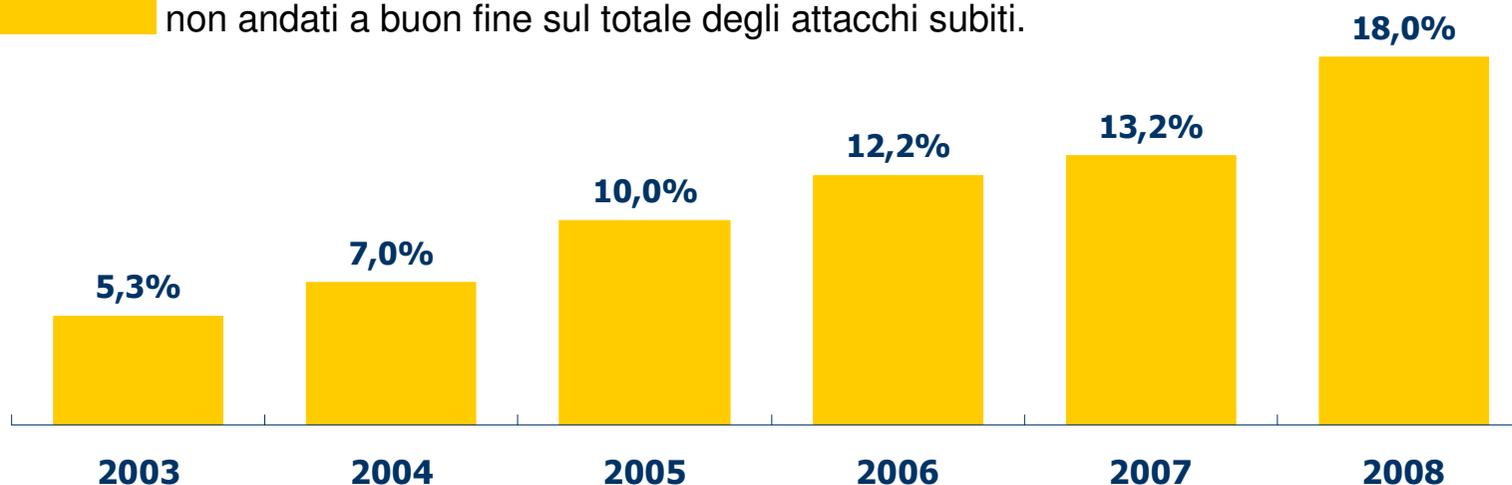


# Andamento rapine tentate/sventate

Nel corso del 2008 sono stati registrati **80 tentativi di rapina** (+29% rispetto al 2007). La serie storica 2004/2008 mostra il costante incremento del numero di eventi non andati a buon fine.



**18%** La **percentuale delle rapine “fallite” sul totale degli eventi delittuosi** subiti nel corso del 2008 dal Gruppo Intesa Sanpaolo. Il grafico in basso mostra l'evoluzione del valore assunto da questo indicatore: è evidente il progressivo incremento della quota di eventi non andati a buon fine sul totale degli attacchi subiti.



# Cenno su furti ai danni di ATM e perdita totale

**- 47,3%**

**Diminuzione % del numero di furti consumati ai danni di ATM** nel 2008, rispetto allo scorso anno (**39** furti consumati contro i **74** del 2007).

Nel 2008 il **tasso di furti riusciti** sul totale degli attacchi ad ATM è diminuito **al 44%** (**39** furti consumati su **89** attacchi complessivi), rispetto al corrispondente valore registrato lo scorso anno (54%)

| FURTI ATM   |           |           |            | % FURTI RIUSCITI |
|-------------|-----------|-----------|------------|------------------|
| GEN - NOV   | CONSUMATI | TENTATI   | TOTALE     |                  |
| <b>2007</b> | <b>74</b> | <b>63</b> | <b>137</b> | <b>54%</b>       |
| <b>2008</b> | <b>39</b> | <b>50</b> | <b>89</b>  | <b>44%</b>       |

**L'importo totale asportato** nel corso del 2008 per attacchi ad ATM ammonta a **k€ 3.175** (dato in corso di consuntivazione), con una diminuzione del 28,8% rispetto al dato registrato nel 2007 (k€ 4.458).

Nel 2008, **l'importo medio asportato** per singolo furto si attesta ad **€ 81.400** contro il dato medio del 2007 pari ad € 60.200.

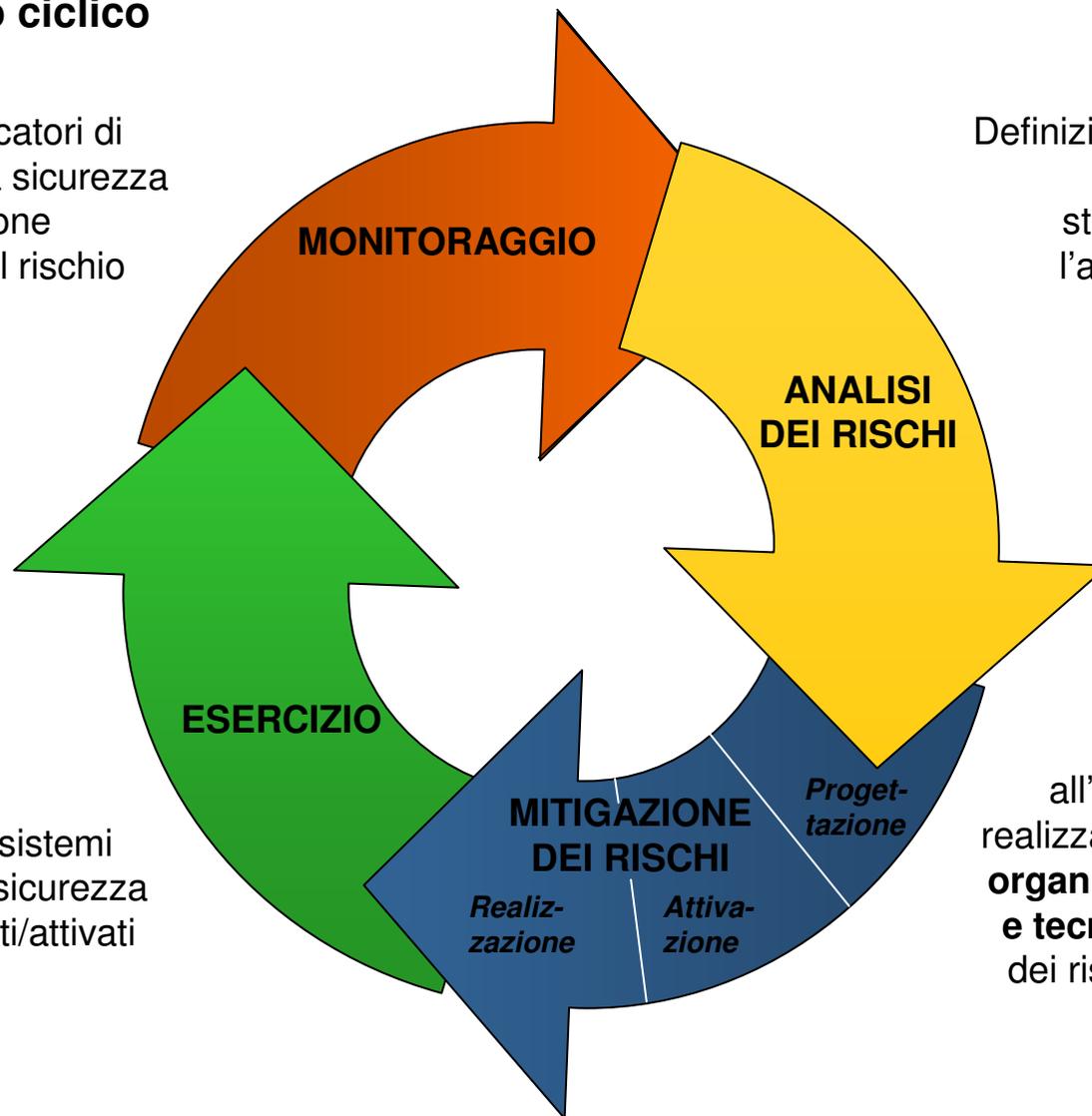
**- k€ 2.492**

**Minor perdita totale derivante da rapine e furti ATM** perpetrati nel 2008, rispetto allo scorso anno. L'importo complessivo asportato per rapine e furti ATM ammonta a ca. **k€ 10.470** e risulta in diminuzione del **19%** rispetto al 2007.

# Il modello di funzionamento della sicurezza fisica

**Il sistema attuale di funzionamento della governance della sicurezza fisica rispecchia un modello ciclico**

Controllo indicatori di efficacia della sicurezza fisica e revisione dell'analisi del rischio



Definizione ed utilizzo delle metodologie e degli strumenti integrati per l'analisi dei rischi fisici (persone e valori)

Definizione (dalla progettazione all'attivazione, fino alla realizzazione) delle misure **organizzative, normative e tecniche** di mitigazione dei rischi fisica, in termini sia preventivi che di correttivi

# Evoluzione del presidio della sicurezza fisica

2008

- Sviluppo e completamento del **modello di presidio della sicurezza fisica** nell'ambito dei macrosettori in si articola:
  - ❑ Analisi dei Rischi
  - ❑ Mitigazione (realizzazione, attivazione, progettazione)
  - ❑ Esercizio
  - ❑ Monitoraggio

2009

- **Consolidamento del modello** di governance della sicurezza fisica:
  - ❑ Mantendendo i livelli quali/quantitativi minimi dei delivery conseguiti nel 2008
  - ❑ Migliorando la velocità di risposta alle esigenze individuate in fase di analisi/monitoraggio (qualità)
  - ❑ Definendo nuovi sistemi e metodologie di analisi del rischio (sia puntuale/territoriale che statistico/previsionale)
  - ❑ Semplificando ed uniformando i processi di lavoro e completando le iniziative di integrazione
- Avviare, in parallelo, la fase di **profonda innovazione delle soluzioni di mitigazione**, per incrementare ulteriormente il livello di protezione e di copertura sulla rete

Interventi gestionali

Interventi strategici

# Sicurezza Fisica: evoluzione ed incremento del presidio

---

## Azioni di incremento del presidio di sicurezza fisica 2009

1

### Interventi gestionali

#### **Consolidamento del modello** di governance della sicurezza fisica:

- ❑ Mantenendo i livelli minimi di delivery raggiunti nel 2008
- ❑ Migliorando la velocità di risposta alle esigenze individuate in fase di analisi/monitoraggio di sicurezza
- ❑ Definendo i sistemi e le metodologie di analisi del rischio (sia territoriale che statistico/previsionale)
- ❑ Semplificando ed uniformando i processi di lavoro e completando le iniziative di integrazione

2

### Interventi strategici

Realizzare i progetti di innovazione delle soluzioni di mitigazione del rischio

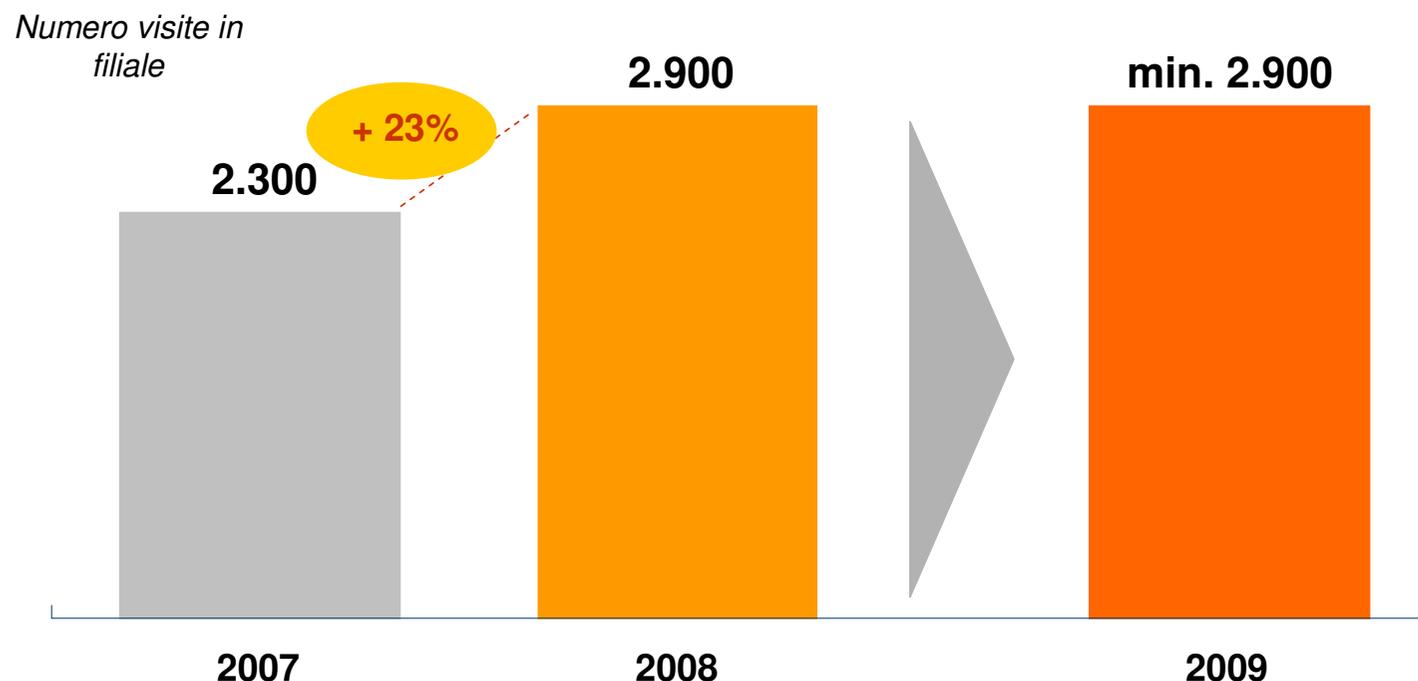
# Principali interventi gestionali di sicurezza fisica nel 2009

**Presidio  
territoriale  
del rischio  
- visite in  
filiale**

L'analisi "sul campo" dei rischi cui sono esposte le filiali della Banca viene svolta attraverso il contatto diretto con le realtà territoriali: **le filiali**.

Tale momento è un'importante occasione di verifica e monitoraggio puntuale delle condizioni di rischio, di individuazione degli interventi correttivi, di ampliamento delle misure di sicurezza nonché di sensibilizzazione e coinvolgimento.

- Nel 2008 l'azienda ha effettuato più di **2900 visite** in filiale.
- Nel 2009 l'Azienda intende confermare l'obiettivo in termini numerici, al fine di assicurare che ogni filiale del Gruppo sia visitata da specialisti di sicurezza **almeno ogni 2 anni**.

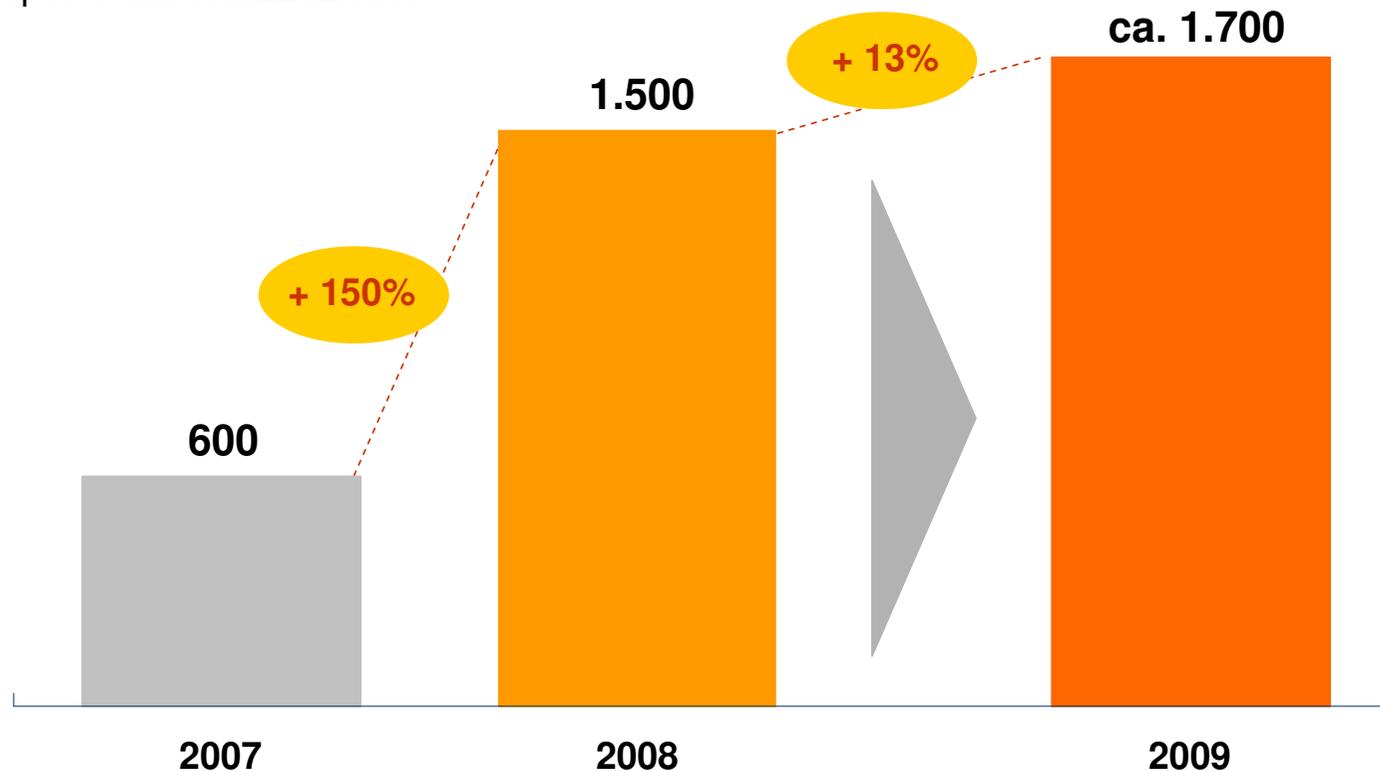


# Principali interventi gestionali di sicurezza fisica nel 2009

La messa a punto dei processi e dei meccanismi di coordinamento tra le diverse funzioni aziendali che contribuiscono al presidio della sicurezza fisica, ha reso possibile di accrescere notevolmente gli interventi di **potenziamento delle difese già esistenti** e di **sostituzione degli apparati obsoleti**.

- Nel 2008 sono stati realizzati **oltre 1.500 interventi di incremento** delle misure di sicurezza (1700 se si considerano le 200 filiali NM, con installazione di CICO + Area Safe).
- Nel 2009 l'azienda intende incrementare l'obiettivo nei limiti della capacità delle funzioni preposte alla realizzazione.

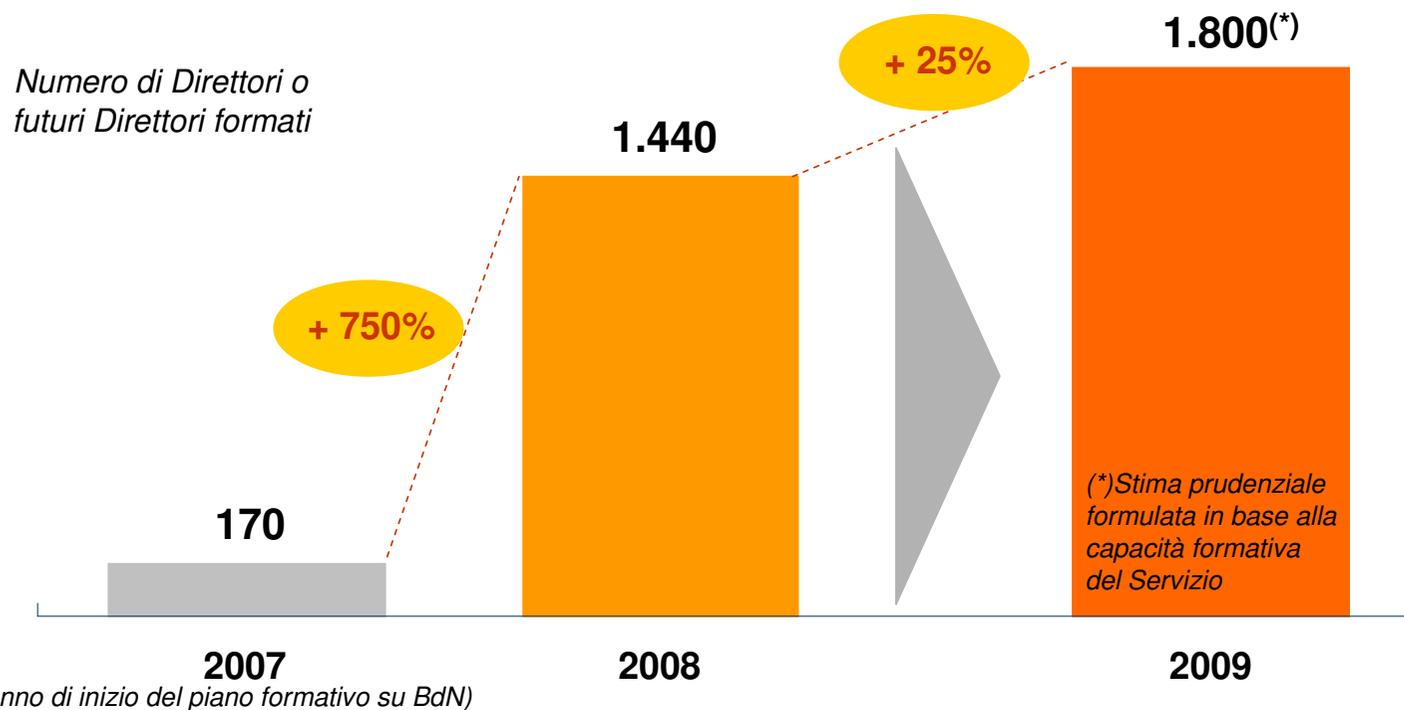
Incrementi  
misure di  
sicurezza



# Principali interventi gestionali di sicurezza fisica nel 2009

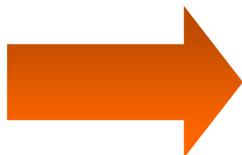
- Nel 2008 il piano formativo in aula dedicato alla sicurezza fisica ha visto il coinvolgimento di più di **1400 dipendenti** nei moduli dedicati ai Direttori (1 giornata) e futuri Direttori (1/2 giornata + visita formativa nella filiale di insediamento). I corsi sono mirati a far conoscere i comportamenti corretti per la prevenzione degli eventi criminosi.
- Sempre nel 2008 è stato avviato un piano di innovazione per l'individuazione canali formativi alternativi o integrativi: in quest'ambito, quale componente fondante del programma è stata introdotta una sessione formativa in filiale per sensibilizzare e supportare i direttori di nomina recente.
- Nel 2009 si stima un incremento ulteriore, considerato l'incremento della capacità produttiva grazie all'attività interna di formazione di nuovi formatori

## Formazione di Sicurezza Fisica



# Interventi gestionali: altre iniziative 2009

---



## **Normativa Unificata di Sicurezza Fisica:**

Nel 2008 si è conclusa la codifica delle regole e dei processi della normativa di sicurezza fisica che sarà ufficializzata per l'intero Gruppo nel corso del 2009.

In particolare, l'adozione di un modello normativo unitario è la risposta alle necessità di **semplificazione** ed **omogeneità** dei comportamenti per tutto il personale, oltre che di **buon utilizzo** di tutti gli apparati di sicurezza.



## **Integrazioni Centrali Operative (Progetto PUSCAS):**

Sempre nell'ambito delle iniziative progettuali, è stato avviato il progetto di integrazione delle Centrali Operative del Gruppo, attraverso l'unificazione dei sistemi di supervisione e gestione degli allarmi. L'investimento tecnologico, sia presso i centri di controllo che presso le filiali, consentirà:

- l'unificazione per tutto il Gruppo i referenti per la gestione degli allarmi e delle emergenze di sicurezza;
- uniformità di comportamento e semplificazione delle attività a carico dei colleghi delle filiali dei due Gruppi di provenienza;
- il miglioramento generale della qualità del servizio reso alle filiali attraverso logiche maggiormente orientate alla progressiva tele-gestione degli impianti da parte di personale specializzato.



## **Controllo Enti Realizzatori:**

- Contenimento **tempi di realizzazione** degli incrementi delle misure di sicurezza (a 15 gg per gli interventi urgenti).
- Miglioramento **processi di manutenzione** delle misure di sicurezza anche per effetto del ribaltamento su manutentori degli oneri di vigilanza attivati a seguito di mancato rispetto degli SLA contrattuali.

# Interventi gestionali: altre iniziative 2009

## Evoluzione metodologia di valutazione del rischio rapina

Sono in fase di definizione interventi di miglioramento dell'attuale modello statistico previsionale del rischio rapina definito "**mappa del rischio**", tesi a migliorare la capacità predittiva del modello secondo due linee direttrici:

### Integrazione del modello attuale

Ampliamento del novero dei **fattori ed indicatori esogeni** potenzialmente in grado di incidere sul rischio rapina.

Selezione dei nuovi **parametri esogeni** distinguendo tra:

- Fattori di **mitigazione**
- Fattori di **incremento**

Individuazione dei **fattori di rischio esogeni** in base alla fonte informativa:

- Fattori connessi ad **informazioni centralizzate**
- Informazioni **rilevabili presso ciascuna unità** statistica (filiale)

### Nuovo indicatore del livello di mitigazione

Costruzione di un nuovo indicatore del livello generale di mitigazione offerto da misure e servizi di sicurezza (**fattori endogeni di mitigazione**)

Individuazione dei fattori endogeni di mitigazione: (**misure di sicurezza**, servizi, formazione, sopralluoghi, ecc.)

Valutazione del peso o **magnitudo di mitigazione** del rischio offerto da ciascuna variabile endogena.

# Sicurezza Fisica: evoluzione ed incremento del presidio

---

## Azioni di incremento del presidio di sicurezza fisica 2009

1

Interventi  
gestionali

**Consolidamento del modello** di governance della sicurezza fisica:

- ❑ Mantenendo i livelli minimi di delivery raggiunti nel 2008
- ❑ Migliorando la velocità di risposta alle esigenze individuate in fase di analisi/monitoraggio di sicurezza
- ❑ Definendo i sistemi e le metodologie di analisi del rischio (sia territoriale che statistico/previsionale)
- ❑ Semplificando ed uniformando i processi di lavoro e completando le iniziative di integrazione

2

Interventi  
strategici

**Realizzare i progetti di innovazione** delle soluzioni di mitigazione del rischio

# Interventi strategici: innovazione e semplificazione

---

## GSS - Global Security System

Il **Global Security System** (GSS) è un **innovativo** sistema di sicurezza per l'integrazione selettiva di tutti gli apparati di sicurezza presenti in una Filiale al fine di:

- Incrementare il livello di sicurezza, **manlevando** i colleghi dalla gestione diretta/indiretta di molteplici circostanze di rischio
- **Semplificare e ridurre la gestione** corrente degli apprestamenti da parte del personale
- Fornire al direttore la **supervisione sullo stato della sicurezza** della filiale attraverso e di tutti gli elementi in grado di accrescere il rischio

I dispositivi fisici e logici che “dialogano” con il sistema sono:

- Impianti di videoregistrazione*
- Sistemi antirapina e mezzi di gestione del contante*
- Sistemi di ingresso e sistemi di apertura/chiusura mezziforti*
- Area Self*
- ATM e MTA*
- Impianti antifurto/antintrusione e U.E.*

# Interventi strategici: innovazione e semplificazione

---

## Cos'è il GSS: principali benefici attesi

### Mitigazione del rischio rapina

- Incremento del livello di sicurezza attraverso l'automazione di molteplici **operazioni** che vengono **sottratte alla responsabilità** (e quindi al rischio) dei colleghi di filiale
  - Mitigazione del rischio di **rapine di lunga durata**
  - Individuazione immediata di **malfunzionamenti dei dispositivi** di sicurezza, con conseguente contrazione del connesso periodo di rischio.
- 

### Riduzione gestione della sicurezza

- Riduzione dei **tempi di gestione** della sicurezza da parte del Personale operante presso la Filiale
  - **Tele-gestione** di tutti i sistemi collegati con possibilità di modifiche di programmazione massive
- 

### Supervisione sulla sicurezza fisica

- Supervisione per il personale (ed “in primis” per il direttore) sullo stato della sicurezza della filiale, attraverso una **console dedicata** che consente di monitorare lo stato complessivo degli apparati di sicurezza e degli elementi in grado di condizionare il rischio (es: la distribuzione del contante in filiale).

# Interventi strategici: innovazione e semplificazione

---

## Cos'è il GSS: principali funzionalità

### ■ **Guardia giurata virtuale:**

Video bidirezionale che consente alle persone in Filiale di vedere l'osservatore remoto ed a quest'ultimo di osservare il sito attraverso tutte le telecamere già installate. La funzione si completa con la possibilità di diffondere messaggi sonori preregistrati.

### ■ **Consolle GSS:**

Costituita da un PC che consente di controllare lo stato complessivo dei sistemi di sicurezza della Filiale, di visualizzare tutte le telecamere del sistema di videosorveglianza già presenti, di monitorare lo stato serrature.

### ■ **Roller Cash Slot:**

Blocco delle macchine e ripristino funzionale, giacenza, stato delle macchine ed evidenza di condizioni di rischio per elevata giacenza od operatività anomala.

### ■ **Correlazione di massima sicurezza:**

Blocco mezziforti e Roller Cash, attivazione Guardia Giurata Virtuale e registrazione video in tempo reale a fronte di un evento d'allarme dal perimetro (es: apertura uscita di sicurezza).

### ■ **Controllo Area Safe:**

Blocco apertura ATM ed attivazione Guardia Giurata Virtuale a fronte di apertura contemporanea delle porte d'accesso all'area safe.

### ■ **Controllo antimalore:**

Attivazione Videosorveglianza remota a fronte di segnalazione antimalore dall'Area Safe.

# Interventi strategici: innovazione e semplificazione

---

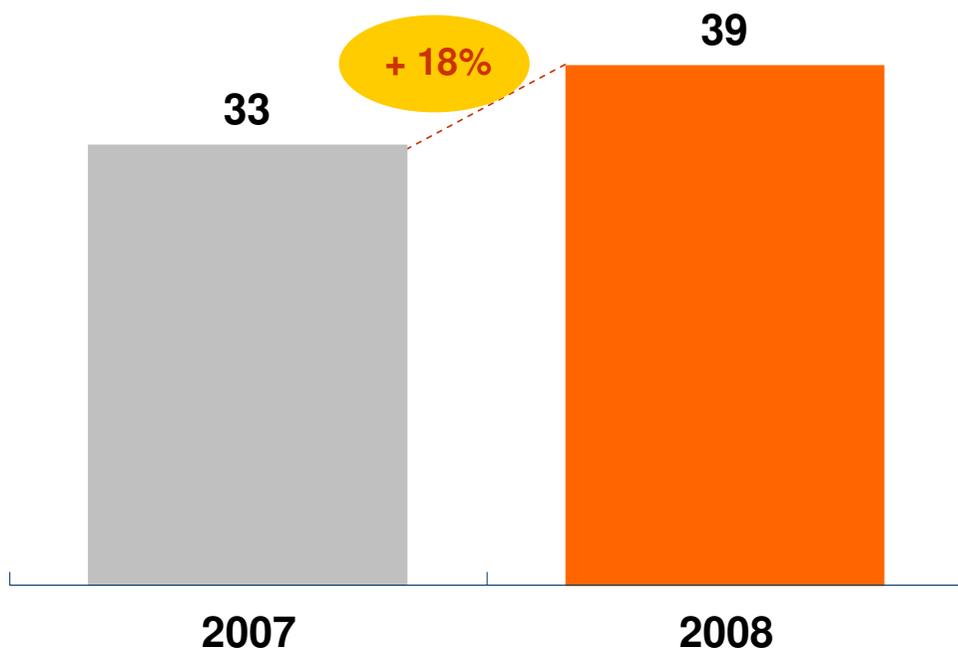
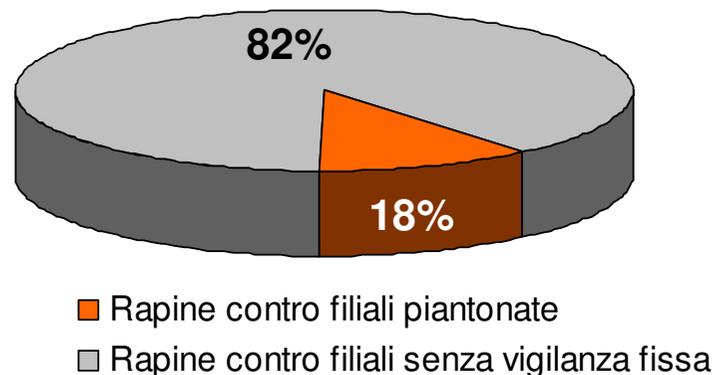
## Cos'è il GSS: qualche esempio pratico

- La presenza di **tastiere virtuali** consente il controllo di tutti gli impianti direttamente dalla propria scrivania, ricevendo ogni stato di allarme o di attenzione.
- Il **monitor del sistema di videoregistrazione** navigabile tramite LAN consente di poter osservare direttamente i locali dal Posto di Lavoro.
- L'interoperabilità tra sliding doors ed altri apparati, può **impedire manovre anomale** in condizioni di maggior rischio o il **blocco automatico dell'ingresso** a fronte di situazioni di pericolo.
- La Control Room di riferimento potrà verificare il corretto funzionamento ed utilizzo dei dispositivi di sicurezza.
- Il collegamento con i RollerCash consente di controllare il valore del **contante disponibile**.
- Condizioni di pericolo possono attivare automaticamente la **protezione del contante**.
- Il servizio di guardia virtuale prevede la diffusione di **messaggi audio pre-registrati**, al fine di evitare qualsiasi tipo di trattativa in corso
- Tutti i **tempi di apertura dei mezziforti** possono essere resi dinamici consentendo operazioni normalmente lunghe, come il caricamento ATM, in tempi molto più brevi a fronte di condizioni di effettiva necessità (per es. manutenzione, macchina scarica).
- Tutte le **informazioni** acquisite **saranno disponibili**, secondo le logiche internet, sulla Rete Aziendale. Saranno quindi fruibili da chiunque sarà autorizzato.

# Rapine ai danni di filiali con servizio di vigilanza fissa

## Incidenza e magnitudo degli eventi subiti

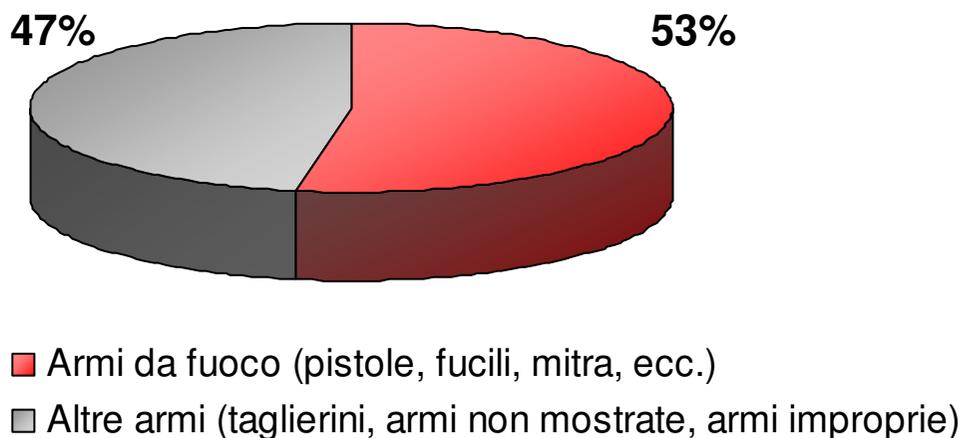
La presenza di una Guardia Giurata è una circostanza che riduce, ma non azzerava il rischio rapina: nel 2008 sono state consumate **39 rapine** a danno di filiali con presidio fisso di vigilanza, pari al **18% delle 344 rapine** consumate ai danni del Gruppo.



Sul piano andamentale, rispetto al 2007, nel 2008 il numero di rapine ai danni di filiali piantonate è **umentato del 18%**, in controtendenza rispetto alla diminuzione generale registrata nello stesso anno **(-16%)**.

# Rapine ai danni di filiali con servizio di vigilanza fissa

## Magnitudo degli eventi subiti: minacce con armi da fuoco

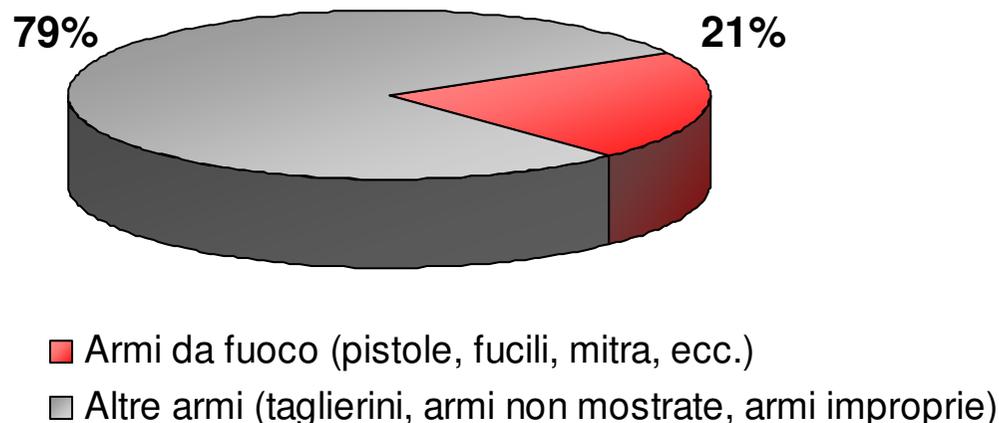


### Rapine consumate contro filiali con Guardia

Il grafico mostra l'incidenza % delle rapine con utilizzo di armi da fuoco, sul totale degli eventi subiti da filiali **con servizio di piantonamento fisso** (37 eventi perpetrati con armi da fuoco, su 70 nel biennio 2007/2008).

### Rapine consumate contro filiali senza Guardia

Il grafico mostra l'incidenza % delle rapine con utilizzo di armi da fuoco, sul totale degli eventi subiti da filiali **senza servizio di piantonamento fisso** (146 eventi perpetrati con armi da fuoco su 683 nel biennio 2007/2008).



# Interventi strategici: innovazione nei servizi

---

## L'Assistente alla Gestione della Sicurezza

Nel corso del 2009 si introdurrà in via sperimentale il nuovo servizio di **Assistente alla Gestione della Sicurezza**, quale ulteriore misura ad alto livello di mitigazione del rischio rapina.

L'Assistente alla Gestione della Sicurezza è un innovativo servizio di sorveglianza che amplia la gamma della cosiddetta "sicurezza sussidiaria", rappresentando l'evoluzione "senza armi" del tradizionale servizio di piantonamento al fine di:

- Salvaguardare l'**incolumità fisica dei colleghi e dei clienti**, "depotenziando" la magnitudo di eventuali attacchi da parte di rapinatori
- **Migliorare il presidio della sicurezza** ed il livello generale di attenzione, assicurando la piena mobilità degli operatori di sicurezza all'interno dei locali delle filiali durante l'orario di lavoro
- **Supportare e coadiuvare** il direttore ed i collaboratori nell'adozione delle necessarie cautele di sicurezza previste dalla normativa interna

# Interventi strategici: innovazione nei servizi

---

## Assistente alla Gestione della Sicurezza e Guardia Giurata tradizionale

L'Assistente alla Sicurezza costituisce un'autentica innovazione nel sistema bancario italiano, infatti:

■ L'Assistente alla Sicurezza, **al pari della tradizionale Guardia Giurata** dovrà ad esempio:

- monitorare i clienti in ingresso in filiale e quelli presenti in salone, segnalare le situazioni di pericolo e filtrare le situazioni sospette;
- supportare i colleghi di filiale in alcuni adempimenti di sicurezza previsti dalla normativa. Ad es. verifica buon funzionamento apparati di videoregistrazione, gestione in manuale delle bussole nei momenti critici;
- essere chiaramente identificabile e riconoscibile come operatore di sicurezza.

■ L'Assistente alla Sicurezza, **rispetto alla tradizionale vigilanza armata** rappresenta un diverso servizio di sicurezza. L'assenza dell'arma consente infatti di:

- ridurre i rischi per le persone nel caso di accadimento dell'evento criminoso;
- operare anche all'interno della filiale, fornendo in tal modo un più efficace supporto ai colleghi.

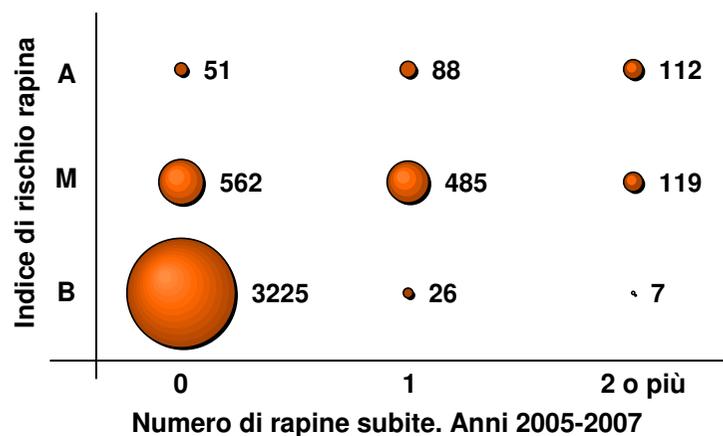
# Interventi strategici: innovazione e semplificazione

## GSS ed Assistente alla Gestione della Sicurezza

Il piantonamento armato va inserito, pertanto, in un novero più ampio di misure di mitigazione del rischio, il cui ricorso va ponderato attentamente in virtù della magnitudo delle rapine subite. Pertanto, accanto alla Guardia Giurata tradizionale è opportuno graduare altri interventi di sicurezza, intermedi tra la tecnologia ed il ricorso alla GpG.

Il miglioramento della capacità predittiva del modello previsionale consentirà, tra l'altro, di acquisire i driver necessari :

- nella individuazione dei punti operativi a rischio medio/basso ove procedere alla sperimentazione degli “**assistenti di sicurezza**”
- nel **graduare i servizi di sicurezza** secondo una scala di magnitudo di mitigazione del rischio, definendo quegli strumenti intermedi tra la tecnologia ed il servizio tradizionale della GpG.



# Interventi strategici: innovazione e semplificazione

## GSS ed Assistente alla Gestione della Sicurezza – prossimi passi

