

---

**“LA SICUREZZA IN BANCA: LE RISPOSTE OPERATIVE”**

---

***UniCredit S.p.A - Public***

---

**FABRIZIO GIUNTINI – Security Department - Chief Security Officer Italy**

---

**Roma, 05 Giugno 2013**

# “ LE RISPOSTE OPERATIVE NEL MODELLO SICUREZZA DI UNICREDIT IN ITALIA ”

## LE RISPOSTE TECNOLOGICHE

1. TRE “Clienti” che nessuna Banca vorrebbe avere
2. Lo Scassinatore
3. Il Rapinatore
4. Il Truffatore



## LE RISPOSTE CULTURALI

1. La Sicurezza come componente del Business
2. La Filiale del Futuro: un nuovo modello di Filiale concepita in Sicurezza
3. Attività di formazione del Personale
4. I 3 Pilastri del Business sostenibile: maggiore attenzione alla gestione del rischio, dei controlli e della conformità

# “TRE “CLIENTI” CHE NESSUNA BANCA VORREBBE AVERE: ”



Tipologia Cliente	Sistemi Colpiti	Trend Rischio
<p>1</p> <p><b>lo scassinatore:</b> <b>Mr. Scassa Bancomat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BANCA</li> <li>• CLIENTI</li> <li>• IMMOBILI</li> </ul>	<p>↑</p> <p>↑↑</p> <p>↑</p>
<p>2</p> <p><b>il rapinatore:</b> <b>Mr. Joe Mitraglia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BANCA</li> <li>• CLIENTI</li> </ul>	<p>=</p> <p>=</p>
<p>3</p> <p><b>il truffatore:</b> <b>Mr. Hacker Man</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BANCA</li> <li>• CLIENTI</li> <li>• SISTEMI IT BANCARI</li> </ul>	<p>↑</p> <p>↑↑</p> <p>↑</p>



# “ LO SCASSINATORE (1/2) ”

## Le esigenze di Scassa Bancomat



- ✓ **elevato importo custodito**
- ✓ **conoscenza delle tempistiche di caricamento bancomat**
- ✓ **posizionamento defilato del bancomat con facili vie di fuga**

## Le risposte tecnologiche di UniCredit



- ✓ **limitazione dei massimali di caricamento**
- ✓ **macchiatore di banconote abbinato a scintillatore e sensori alle bocchette di erogazione protezione dei cassetti (crocere)**
- ✓ **telecamere esterne**

# “ LO SCASSINATORE (2/2) ”

## Le esigenze di Scassa Bancomat



- ✓ **visibilità locale retro bancomat**
- ✓ **manca di barriere fisiche e dissuasori**
- ✓ **carenza di sistemi di protezione di sicurezza**

## Le risposte tecnologiche di UniCredit



- ✓ **putrelle di rinforzo alle vetrine per impedire asportazione bancomat**
- ✓ **casseforti “gas proof”**
- ✓ **shutter unhardened (dispositivi per impedire l’immissione del gas attraverso le bocchette esterne)**

# “ IL RAPINATORE (1/2) ”

## Le esigenze di Joe Mitraglia



- ✓ mancato utilizzo corretto dei sistemi di controllo accesso
- ✓ scarsa attenzione a chi accede e a quanto avviene in Agenzia
- ✓ mancato utilizzo dei dispositivi di ricovero del contante
- ✓ uso non corretto dei sistemi di gestione del contante

## Le risposte tecnologiche di UniCredit



- ✓ formazione del Personale
- ✓ filtri di ingresso
- ✓ sistemi di videoregistrazione con telecamere esterne e interne
- ✓ indisponibilità del contante attraverso: erogatori di banconote temporizzate, casseforti con apertura ritardata

# “ IL RAPINATORE (2/2) ”

## Le esigenze di Joe Mitraglia



- ✓ **mancato corretto ricovero delle sovvenzioni/rimesse contante**
- ✓ **mancata osservanza delle corrette disposizioni di caricamento bancomat**

## Le risposte tecnologiche di UniCredit



- ✓ **allarme antirapina collegato con la Centrale operativa allarmi**
- ✓ **sempre maggiore orientamento ad una minore presenza di contante in Agenzia attraverso l'esternalizzazione dei servizi e sviluppo del sistema GDO**
- ✓ **continua e costante collaborazione con le FF.OO**

# “ IL TRUFFATORE (1/2) ”

## Le esigenze di Hacker Man



- ✓ **vulnerabilità di accesso sui flussi informatici**
- ✓ **manca di applicazioni AntiVirus**
- ✓ **non conoscenza delle norme fondamentali per il corretto utilizzo dei sistemi informatici**
- ✓ **disponibilità delle informazioni personali sui Social Network**

## Le risposte tecnologiche di UniCredit



- ✓ **integrazione e sviluppo di soluzioni software per la prevenzione frodi su online banking**
- ✓ **presenza ed aggiornamento costante dei sistemi AntiVirus**
- ✓ **progetti di educational su rischi a Colleghi e Clienti**

# “ IL TRUFFATORE (2/2) ”

## Le esigenze di Hacker Man



- ✓ **pagamenti che non richiedono password oppure conferma pagamenti con password statiche**
- ✓ **mancanza standard EMV (utilizzo del Chip) su carte, ATM e Pos**
- ✓ **mancanza di Policy e Features di prodotto e blocchi automatizzati**

## Le risposte tecnologiche di UniCredit



- ✓ **strumenti per generazione password sicure (Token, Token e altro). Utilizzo di password per conferma delle transazioni con carta su siti di e-commerce (3D Secure)**
- ✓ **migrazione su standard EMV (utilizzo del Chip) di carte, Atm e Pos**
- ✓ **definizione Policy e Features di prodotto e blocchi automatizzati e coinvolgimento FF.OO**

M-

# “ LE RISPOSTE OPERATIVE NEL MODELLO SICUREZZA DI UNICREDIT IN ITALIA ”



## LE RISPOSTE TECNOLOGICHE

1. TRE “Clienti” che nessuna Banca vorrebbe avere
2. Lo Scassinatore
3. Il Rapinatore
4. Il Truffatore




## LE RISPOSTE CULTURALI

1. La Sicurezza come componente del Business
2. La Filiale del Futuro: un nuovo modello di Filiale concepita in Sicurezza
3. Attività di formazione del Personale
4. I 3 Pilastri del Business sostenibile: maggiore attenzione alla gestione del rischio, dei controlli e della conformità

# “ LA SICUREZZA COME COMPONENTE DEL BUSINESS ”

In data 14 novembre 2011, il Consiglio di Amministrazione di UniCredit ha approvato il Piano strategico che stabilisce la “**costruzione di una Banca ancora più forte e solida**”.



Per UniCredit (come ormai per tutto il sistema finanziario), la Sicurezza **non è soltanto un elemento di costo** ma una componente del business che incide direttamente sulla percezione del **BRAND UNICREDIT**

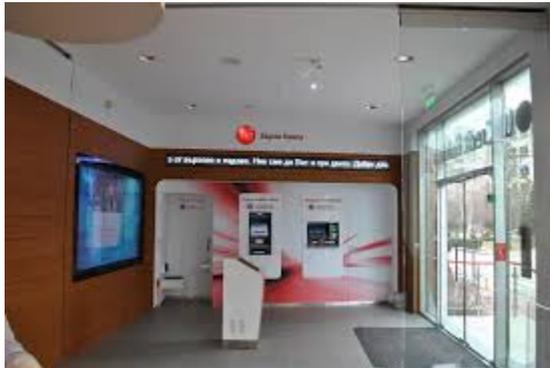
Elevati livelli di Sicurezza generano **BUONA REPUTAZIONE**,  
la buona reputazione facilita la realizzazione del Business.



# “ LA FILIALE DEL FUTURO: UN NUOVO MODELLO DI FILIALE CONCEPITA IN SICUREZZA (1/2) ”



..... è già una nuova reale esperienza di Filiale aperta in Bulgaria nei primi mesi del 2013. Sono previsti altri progetti pilota in Europa.

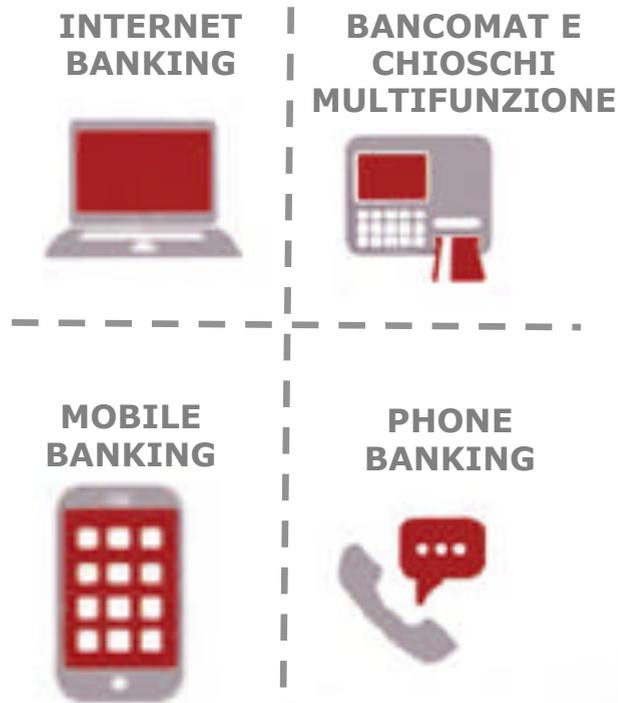


**Caratteristiche della nuova Filiale che determinano più elevati livelli di **SICUREZZA FISICA**:**

- **INGRESSO**: ampia facciata trasparente che permette di vedere all'interno della filiale caratterizzata da video per comunicare all'esterno invece delle locandine che coprono le vetrine
- **SOGLIA**: presenza di una nuova figura, quella del Customer Manager, e di un'area self-service
- **ORIENTAMENTO**: un ambiente che favorisce un veloce e facile orientamento
- **ATTESA**: i Clienti possono beneficiare di speciali divani rilassanti, accesso gratuito Wi-FI e macchine per bevande
- **INTERAZIONE**: possibilità di effettuare video call con esperti a distanza

# “ LA FILIALE DEL FUTURO: UN NUOVO MODELLO DI FILIALE CONCEPITA IN SICUREZZA (2/2) ”

È un **nuovo format** di Agenzia concepita in un contesto MULTICANALE



**Caratteristiche della nuova operatività di Filiale che determinano più elevati livelli di **SICUREZZA OPERATIVA**:**

- **Sportelli senza CASSA:** entro il 2015 la maggior parte degli sportelli UniCredit sarà senza cassa (sostituita da Bancomat evoluti) meno contante, meno valori e più Sicurezza Operativa
- **Attività di CONSULENZA:** UniCredit crede che le nuove frontiere della banca diretta multicanale possano facilitare la soddisfazione e la tutela del consumatore, in particolare garantendo un **risparmio di tempo** anche “in movimento”, un miglior controllo delle proprie finanze, maggiore velocità di comparazione di offerte, più opportunità di contatto Banca/Cliente

# “ ATTIVITA' DI FORMAZIONE DEL PERSONALE ”

**CORRIERE DEL VENETO**  
TREVISO E BELLUNO

Dir. Resp.: Alessandro Russello

## Truffa sventata dai bancari

Entra nella filiale Unicredit chiedendo il prelievo di 1.000 euro, ma il personale allo sportello sventa la truffa. Ennesimo raggio a un anziano mercoledì scorso a Santa Giustina, vittima un pensionato di 89 anni caduto a piene mani nella trappola di un truffatore.

Appare del tutto evidente che.....

**+ ORMAZIONE**

=

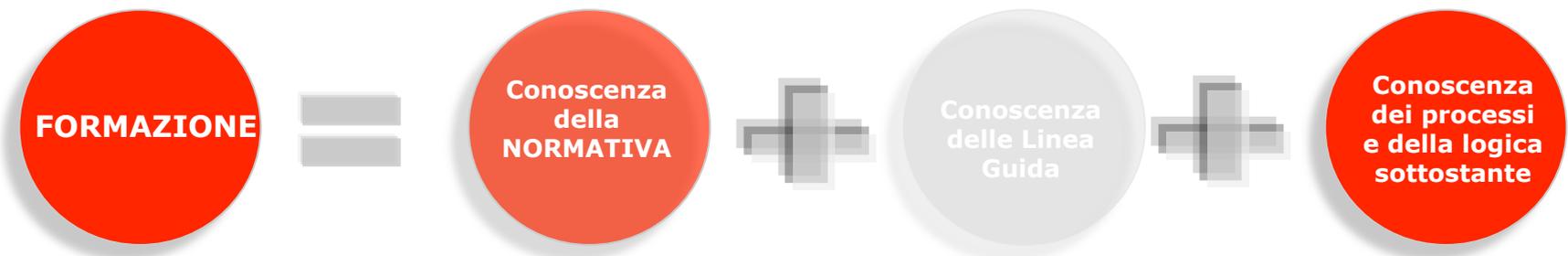
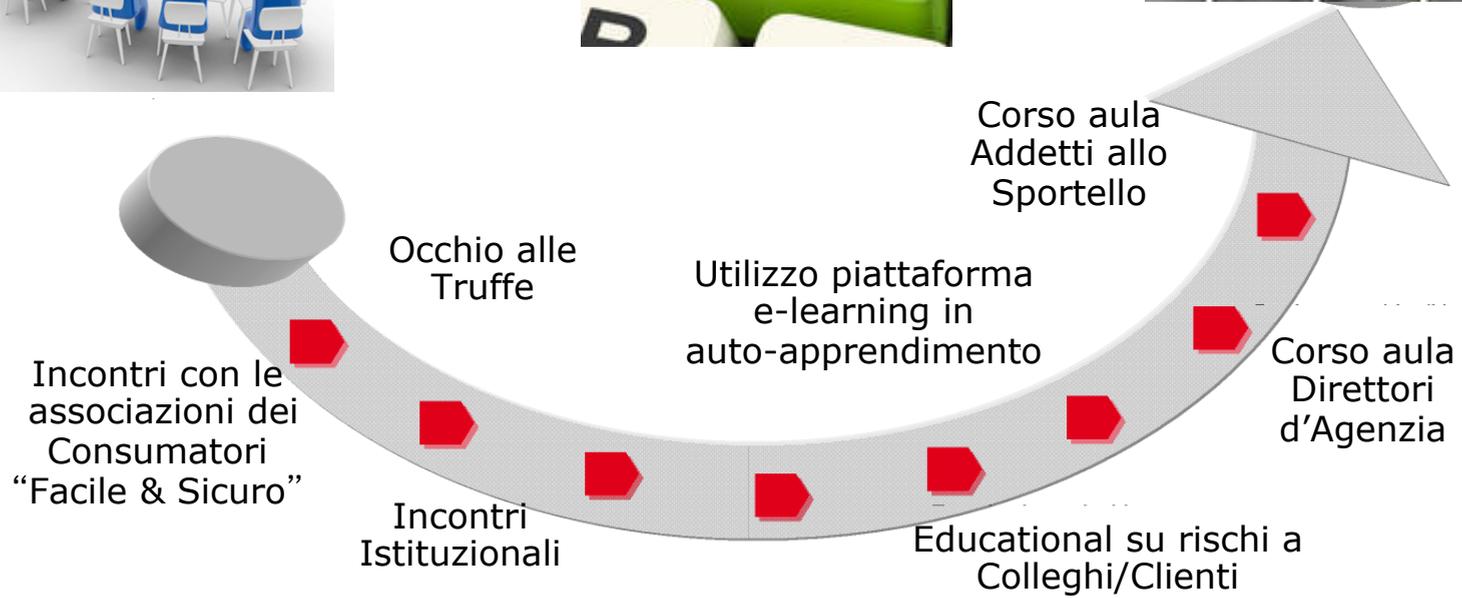
**+ ONOSCENZA**

**+ ONOSCENZA**

=

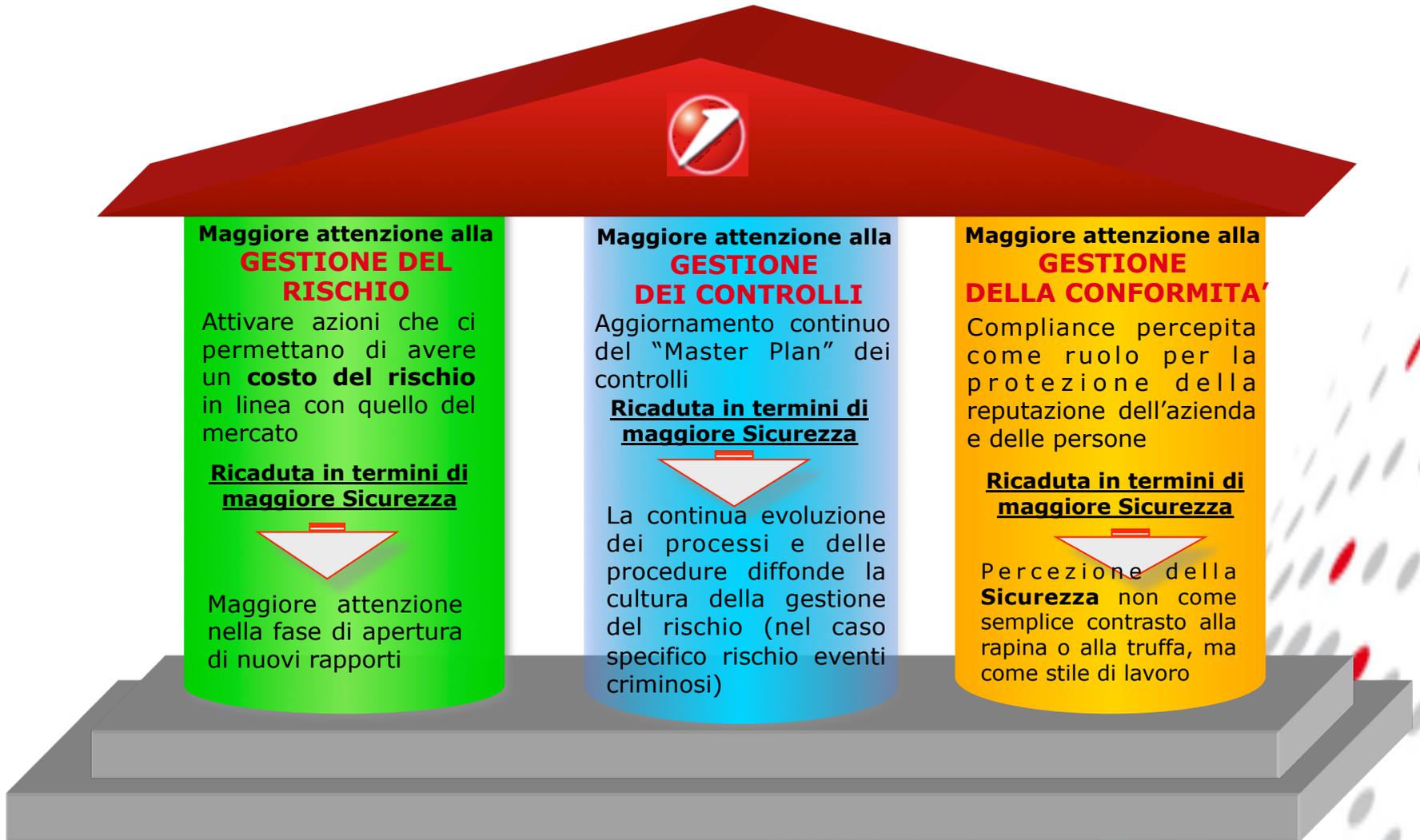
**+ SICUREZZA**

# “LA FORMAZIONE IN BANCA”



# “ I 3 PILASTRI DEL BUSINESS SOSTENIBILE MAGGIORE ATTENZIONE: ALLA GESTIONE DEL RISCHIO, DEI CONTROLLI E DELLA CONFORMITA’ ”

*... le ricadute in termine di maggiore Sicurezza*



**“ Grazie dell’attenzione ”**

---

