

LA PROTEZIONE FISICA: DOVE SERVE!

MASSIMO PALLOTTA
Socio benemerito A.I.PRO.S.

Il collega Polzot ha fornito, con la consueta chiarezza, le nuove linee guida in materia di sicurezza per il “nuovo” sportello bancario.

Ritengo ora opportuno focalizzare la vostra attenzione su alcuni “nuovi” obiettivi della security bancaria. Vale a dire:

- ottimizzazione degli spazi con conseguente contenimento delle aree dedicate alla sicurezza o, comunque, non utilizzabili per la “vendita”;
- miglioramento dell'equilibrio fra investimenti e risultati attesi;
- adeguamento delle misure di sicurezza alle reali esigenze (implicite, esplicite e cogenti) di tutte le parti interessate.

Ritengo, però, che tali obiettivi siano gli stessi che hanno sin qui guidato le attività dei Responsabili della sicurezza.

Assistiamo, infatti, ad un cambiamento (nei valori, nella società, nel mondo del lavoro, etc.) sempre più sbrigativo e repentino, che freneticamente impone il “nuovo” e contestualmente cancella il patrimonio culturale e professionale sin qui maturato (non siamo in tempi “biblici” - rivolgere lo sguardo all'indietro non provoca immobilismo e non trasforma in statue di sale).

Peraltro è opportuno e necessario attivarsi affinché la sicurezza non risulti un vincolo tale da considerare più vantaggioso non tenerne conto o peggio non aggiornare le misure di sicurezza (a suo tempo progettate e realizzate per una distribuzione funzionale ed una operatività diverse).

Intendo quindi fornire un contributo “applicativo” fornendo alla vostra “attenzione critica” un modello operativo, che ho voluto denominare “**W W D 2002**” e che, avvalendosi del patrimonio di conoscenze e di esperienze sin qui maturate nel settore, intende fornire uno strumento flessibile, ma di livello qualitativo adeguato per garantire la sicurezza nelle dipendenze bancarie raggiun-

gendo anche gli obiettivi precedentemente indicati [1].

Mi si consenta uno sguardo al passato prossimo (al presente?).

Nella **fig. 1**, che ho provocatoriamente titolato “**Sicurezza a rimorchio !?**” è rappresentato il perimetro di uno sportello bancario “di oggi”.

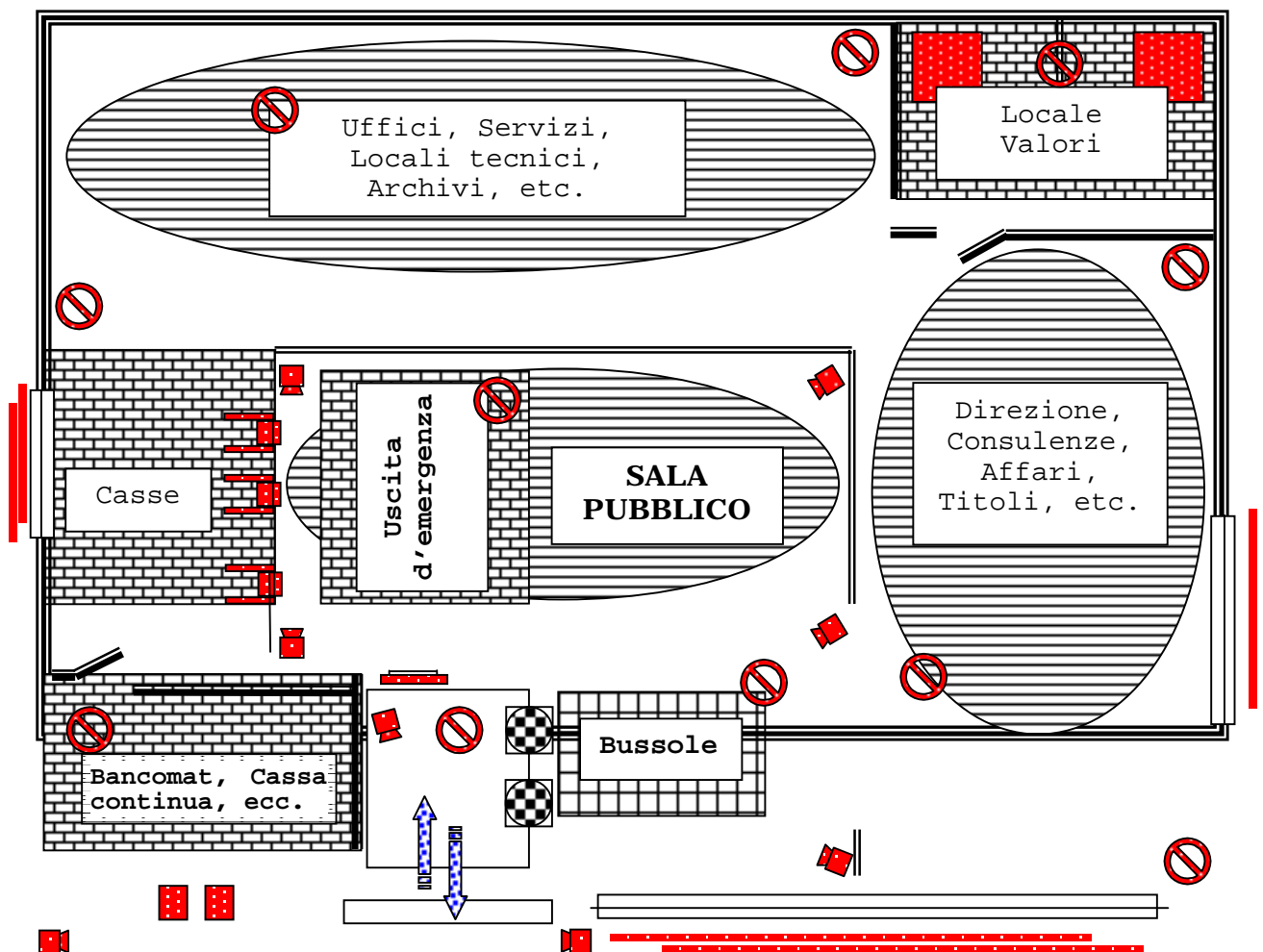
Ma a questa configurazione ci siamo giunti, nel tempo, attraverso diversi momenti, adeguamenti ed integrazioni. Ripercorrendo velocemente lo sviluppo di questa tipologia di sportello durante gli anni, per la “rincorsa” delle misure di sicurezza alle mutate esigenze operative (delle quali non sempre però siamo informati preventivamente) ed all'evoluzione dei fenomeni criminosi, rileviamo che partendo da un ipotetico punto 1.1, che possiamo identificare nello sportello-tipo degli anni '70, siamo passati attraverso:

1.2

Al perimetro vengono aggiunte inferriate, vetrate antiproiettile e/o antisfondamento, dissuasori contro lo sfondamento sulla base della tipologia e della “magnitudo” degli eventi criminosi (nascono contrasti con gli uffici preposti all'immagine aziendale, con le autorità locali e con le amministrazioni di condominio per l'occupazione di spazi pubblici o condominiali, con gli uffici tecnici per le difficoltà realizzative e per le modifiche agli impianti, con i dipendenti perché si sentono “chiusi in gabbia”).

[1] Per individuare tale modello operativo è stato utilizzato lo strumento del *benchmarking*, così come delineato dalle “Vision 2000”. Si ricorda infatti che Poste Italiane S.p.A., che si ringrazia sentitamente, ha già applicato un modello analogo scaturito dalla collaborazione con una primaria azienda di sicurezza della regione che ci ospita.

FIG. 1 SCHEMA DIPENDENZA : SICUREZZA A RIMORCHIO ?!?



N.B.: La dislocazione (e relative quantità) delle diverse aree funzionali e degli apprestamenti di sicurezza e lo sviluppo plani-volumetrico sono da ritenersi meramente indicativi.

Legenda










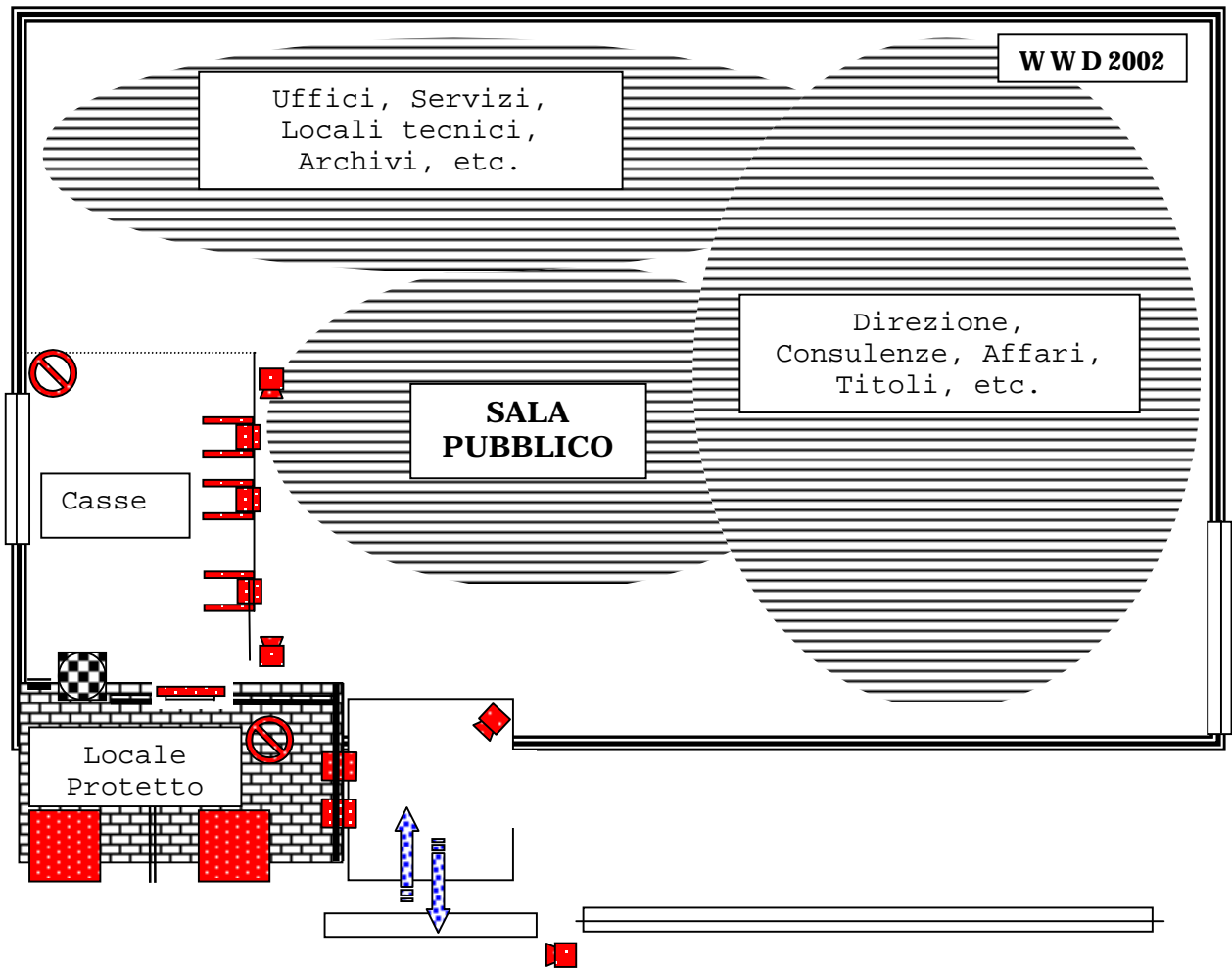









	Aree di Sicurezza
	Aree aperte al pubblico/clientela
	Impianto di allarme (volumetrici, sismici, etc.) e di rilevazione fumo
	Impianto di televisione in circuito chiuso
	Bussole all'ingresso
	Uscita d'emergenza
	Strutture fisiche antisfondamento/intrusione (inferriate, fittoni, etc.)
	Posto cassa con cassetteria antirapina
	Mezzi forti

FIG. 2 SCHEMA DIPENDENZA : (SICUREZZA DOVE SERVE !!!)



N.B.: La dislocazione delle diverse aree funzionali e degli apprestamenti di sicurezza è da ritenersi indicativa.

Legenda

	Aree di Sicurezza
	Aree aperte al pubblico/clientela
	Impianto di allarme (volumetrici, sismici, etc.) e di rilevazione fumo
	Impianto di televisione in circuito chiuso
	Bussole all'ingresso con "biometrico"
	Uscita di sicurezza
	Strutture fisiche antisfondamento/intrusione (inferriate, fittoni, etc.)
	Posto cassa con cassettera antirapina "on line"
	Mezzi forti

1.3

All'interno si ha una suddivisione fra "sala pubblico" e "locali ad ufficio", costituita da banconi o da posti di lavoro più o meno continui.

1.4

La superficie destinata al "pubblico" è tale da soddisfare le esigenze operative nel breve periodo.

1.5

La superficie destinata alla "clientela" ricerca sempre nuovi spazi in quanto le nuove tecniche di vendita richiedono un maggior contatto interpersonale (vengono utilizzati anche locali interni non sempre funzionali - "oscuramento" di telecamere con conseguente creazione di aree non protette).

1.6

La superficie destinata ad uffici interni, a locali tecnici, ad archivi non può venir compressa oltre certi limiti tecnici e funzionali.

1.7

Per garantire un miglior rapporto con il pubblico, i banconi antiproiettile vengono "sostituiti" da bussole più o meno sofisticate (proporzionalmente al livello di sicurezza offerto dalle bussole aumentano le occasioni di attrito/contrasto con gli uffici commerciali, con la clientela e con i dipendenti) e munite di apparati per il controllo degli accessi sempre in evoluzione (dal mutuo consenso al sistema "biometrico").

1.8

L'installazione di bussole comporta (quasi sempre) la creazione di agevoli uscite di sicurezza (con conseguente necessità di adeguamento alle disposizioni di legge e alle prescrizioni degli Organi di Vigilanza preposti e con i problemi tecnici che tutti conosciamo).

1.9

Le "CASSE": erano il "cuore" e la "bandiera" di un sportello bancario. Non più. Vengono relegate in secondo piano e sen-

za una visione diretta delle bussole (mancata assistenza della clientela durante il transito attraverso le bussole).

1.10

Il "LOCALE VALORI - ex CAVEAU" ubicato sempre in posizione decentrata, ma sempre "in mezzo" (risulta ora nelle vie di transito, più lontano dalle casse e facilmente raggiungibile anche da malintenzionati).

1.11

I bancomat e le casse continue devono affacciarsi sulla strada o su ambienti accessibili anche fuori orario (solo nelle regioni maggiormente colpite da attacchi criminosi i valori sono protetti da locali). Sono noti gli attriti fra la sicurezza e gli "arredatori" e i problemi di adeguamento delle misure di sicurezza alle nuove metodologie di attacco.

Gli apprestamenti di sicurezza più significativi sono rappresentati da alcuni simboli (che non devono essere considerati come indicativi del numero e della posizione di tali apprestamenti).

Si potrà notare che quasi tutto lo sportello è interessato alle misure di sicurezza:

- quanti cavi e cavidotti rimangono nelle pareti anche se non più utilizzati;
- quando e come si interviene per cambiamenti (nuovi cavidotti, marmi, etc);
- cosa si dovrà inventare per le mutate attività criminose;
- quali altre novità commerciali;
- quanto taglieranno dal prossimo budget;
- etc.

1.12

Gli allarmi sono localizzati a protezione dei valori e degli accessi. Sino a modifiche sostanziali del lay-out non si ravvisano particolari problemi per la sicurezza.

1.13

A causa delle nuove metodologie di attacco ("comitati di accoglienza", etc.) si è provveduto a "proteggere" anche gli ambienti e le vie di accesso ai valori (con

conseguente proliferazione di “errate manovre” e “allarmi non motivati”, oltre ad aumenti nei costi di installazione, di esercizio e di manutenzione).

1.14

La fornitura di buone immagini “video” alle Forze dell’Ordine sta fornendo risultati apprezzabili, ma non basta ...

1.15

Si devono fornire immagini certe e utilizzabili. Ciò comporta un ampliamento delle aree di ripresa con conseguente aumento dei costi di installazione, di esercizio e di manutenzione.

Nella **fig. 2** (“*Sicurezza dove serve!*”) lo stesso sportello bancario è allestito con il modello **WWD 2002**.

L’accesso allo sportello potrà essere configurato nel modo più consono alla “mission” dello sportello senza dimenticare però le opportune sicurezze.

Si potrà notare:

- le aree in sicurezza sono state ridimensionate e concentrate;
- maggior spazio risulta disponibile per le attività di vendita (e servizi accessori);
- gli accessi sono agevoli;
- non sono necessarie strutture fisiche perimetrali antisfondamento;
- l’impianto di allarme (e l’impianto di rilevazione fumi collegato) risulta concentrato solo in presenza di valori;
- l’impianto di televisione in circuito chiuso è stato ridimensionato;
- la bussola (con “biometrico”) è prevista all’ingresso del “Locale Protetto” dotato anche di “Uscita d’emergenza”;
- le casse sono dotate di sistemi “cash-in/cash-out ON LINE”, per consentire la conservazione dei valori durante l’intero arco della giornata (e – se blindate - di ragionevoli somme di denaro anche durante le ore notturne) [2].

[2] Mi si consenta una riflessione scaturita durante la stesura di questa relazione. Il modello **WWD 2002**

Esaminiamo in dettaglio questo modello di sportello bancario:

2.1

Le CASSE (in numero adeguato alle esigenze operative dello sportello): non necessariamente a bancone, se del tipo “cash-in/cash-out ON LINE”. Non è questa la sede adatta per approfondire la tipologia della attrezzatura, peraltro il mercato ha già fornito una risposta (rimango a disposizione personalmente per eventuali approfondimenti e scambio di esperienze). Sull’argomento mi rimane da suggerire che, per garantire una maggior sicurezza di carattere generale ed una migliore funzionalità, è opportuno che le CASSE risultino contigue al “LOCALE PROTETTO”.

2.2

Il “LOCALE PROTETTO” sarà di dimensioni adeguate alle dimensioni e alla tipologia dello sportello bancario con pareti ad alta sicurezza. Al suo interno troveranno posto la cassaforte “uso banca”, la cassaforte “cassette di sicurezza”, eventuali altri mezziforti a tempo, il tesoretto del bancomat e della cassa continua.

Meglio se l’utilizzo di questi ultimi sistemi automatici (e degli altri che verranno) avverrà in un’area riservata dalla quale non risulti possibile accedere allo sportello “fuori orario” (in alcune realtà bancarie europee quest’area viene collocata al termine del percorso della clientela, per evitare che il cliente si “innamori” delle macchine perdendo di vista gli altri servizi offerti dallo sportello).

L’accesso al locale sarà regolato da una bussola con sistema “biometrico” od altro

risulta possibile grazie alla presenza sul mercato di sistemi “cash-in/cash-out on line” (sul mercato sono presenti diversi tipi di tali sistemi, più o meno costosi) che sono nati per la custodia del denaro presso il cassiere e non sono adattamenti di altri sistemi progettati e realizzati per altri scopi.

Il progetto **WWD 2002** è infatti nato utilizzando la recente evoluzione del sistema progettato e realizzato dall’allora Banco di Roma (al quale rinnovo i ringraziamenti) per i propri posti cassa.

sistema ad alta sicurezza (sulla base della cultura aziendale in materia e ... del budget a disposizione).

Tenuto conto delle sicurezze all'accesso, sarà necessario prevedere un'uscita di sicurezza adeguatamente accessoriata.

2.3

L'impianto di allarme sarà concentrato sul "LOCALE PROTETTO" e, tenuto conto delle ridotte dimensioni, potrà essere, se del caso, agevolmente aggiornato tecnologicamente (anche come interfaccia con l'utenza).

2.4

Anche l'impianto TVCC risulterà concentrato dove sono i valori e, tenuto conto delle ridotte dimensioni, le immagini potranno essere trasmesse a distanza presso centrali di sorveglianza.

2.5

Questo dovrebbe essere il risultato atteso: il raggiungimento degli obiettivi degli operatori della sicurezza, ovvero

**maggior spazio per la vendita
riduzione dei costi
aggiornamento della sicurezza.**

Operatori della sicurezza, all'interno delle banche che "hanno cambiato pelle, ma vivono e vivranno solo se continuano ad operare per fornire il proprio contributo al raggiungimento della sicurezza dell'Azienda (non della propria "carriera").

Ogni operatore della sicurezza potrà valutare tempi, dimensioni e livello tecnologico e funzionale dell'intervento sulla base della propria esperienza e professionalità, dei limiti di budget e dei carichi di lavoro conseguenti all'esercizio e al necessario coinvolgimento di tutte le parti interessate.

Spero di aver suscitato il vostro interesse e (se il tempo lo consentirà) rimango a disposizione per eventuali approfondimenti e, soprattutto, per suggerimenti. Grazie.