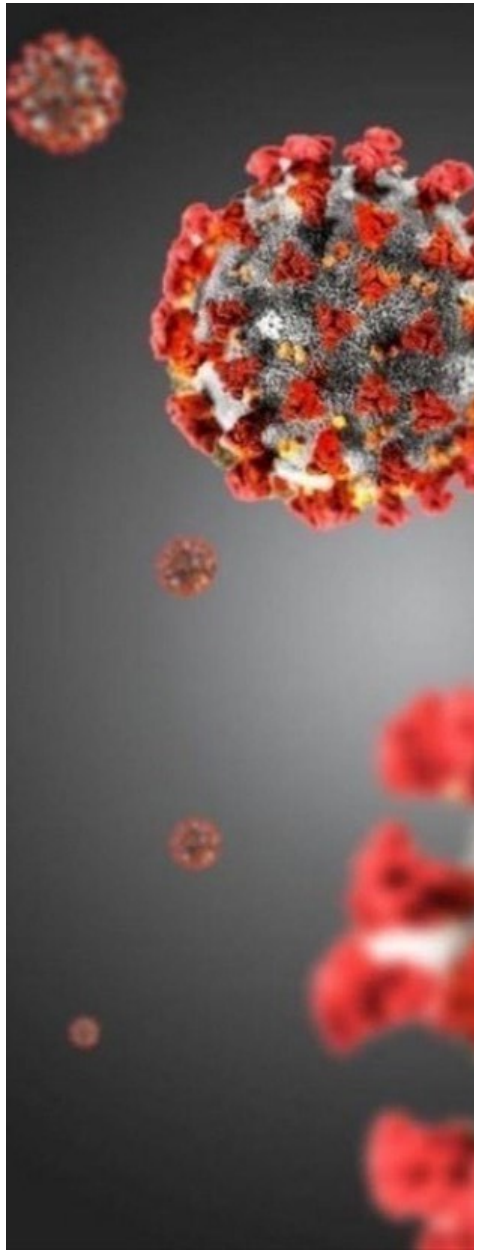
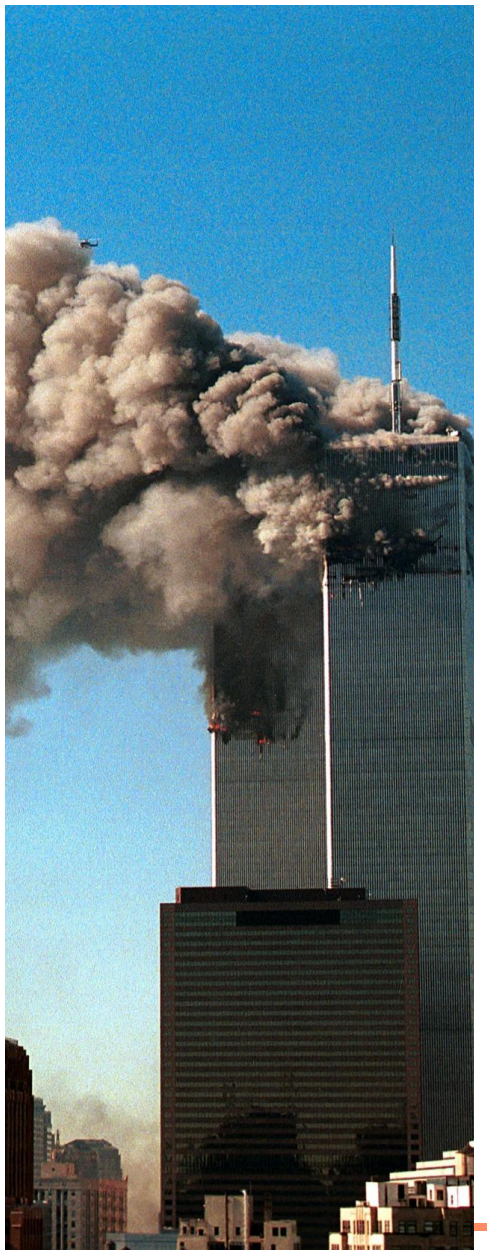
Banche e Sicurezza

2 Dicembre 2020

Susanna Buson

Non è questione di «se»...ma di «quando»...





Evoluzione della Business Continuity

DISASTER RECOVERY

Soluzioni limitate agli aspetti tecnologici

BUSINESS CONTINUITY

Sistema integrato

RESILIENZA

Dalla reazione alla prevenzione

Resilienza: perché ne parliamo?

Per rispondere alla esigenze delle Banche / Istituti Finanziari espresse a fronte delle lesson learned durante la pandemia

Per far fronte ai continui fattori evolutivi che richiedono un nuovo modello facilmente flessibile ed adattabile al cambiamento continuo

Per anticipare le nuove normative e linee guida, che, con approcci e requisiti differenti, si stanno indirizzando verso la resilienza di tutta l'organizzazione (non solo ICT)

Lesson Learned COVID-19

ATTIVAZIONE E GESTIONE DEI PIANI DI CONTINUITA'

- Censimento e contingentamento del personale predisposto alle funzioni «critiche»
- Valutare applicabilità dei Piani in relazione agli scenari di indisponibilità delle sedi e del personale
- Verificare aggiornamento delle liste di contatto del personale e loro backup
- Definire un punto di coordinamento unico

GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

- Condivisione nelle reti aziendali delle direttive istituzionali e informative OMS
- Contrasto alle fake news
- Potenziamento canali di comunicazione on line con la clientela (supporto al home banking, gestione degli accessi in filiali, accesso aiuti statali (CIG, Pensioni, sospensione mutui, …),campagne di sensibilizzazione alla clientela sulla possibilità di frodi e/o phishing)

GESTIONE DEL RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- Remotizzazione delle attività di filiale che non prevedano materialità
- Accelerazione nei processi di digitalizzazione di alcune attività. (es. emissione carte su smartphone).
- Necessità di mantenere aperte le filiali per tutti servizi che non possono essere digitalizzati (apertura delle filiali a rotazione con personale ridotto con limitazione di accesso del pubblico, solo su appuntamento)

Lesson Learned COVID-19

GESTIONE DEL PERSONALE

- Rientri del personale dalle zone a rischio.
- Restrizioni su trasferte, incontri, convention, sessioni di formazione
- Indisponibilità delle sedi e restrizioni alla circolazione
- Limitato ingresso a personale esterno
- Smart working con diversi livelli di sostenibilità nel lungo periodo e di sicurezza (Numero di dispositivi limitati, a volte con PC personali, con problematiche di accesso e di carico alle VPN)
- Attenzione agli aspetti di sicurezza, riservatezza, istruzione del personale
- Telelavoro: ampliamento dei contact center anche tramite la virtualizzazione della barra telefonica

GESTIONE DELLE RISORSE AL PROTARSI DELLA CRISI

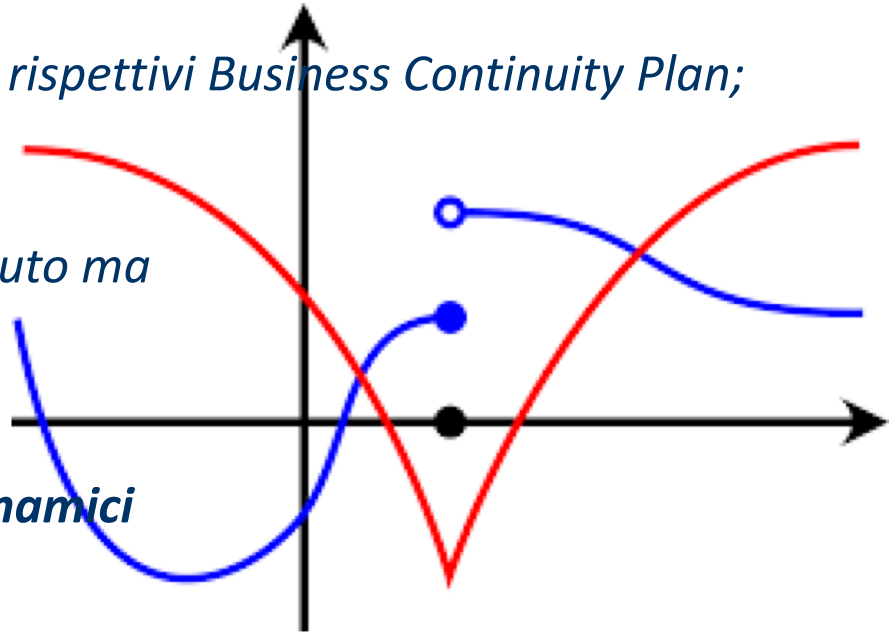
- Valutare prospetticamente il livello minimo di personale necessario
- Monitoraggio dei fornitori (critici): possibili problemi con fornitori hardware e altro nel medio lungo periodo, chiesto collegamento diretto per la gestione delle emergenze, condivisa survey sul loro stato e capacità di supportare un ulteriore calo di personale e di altre risorse, richiesto di estendere i medesimi quesiti ai loro sub-fornitori.

L'emergenza COVID: miglioramenti processo CO

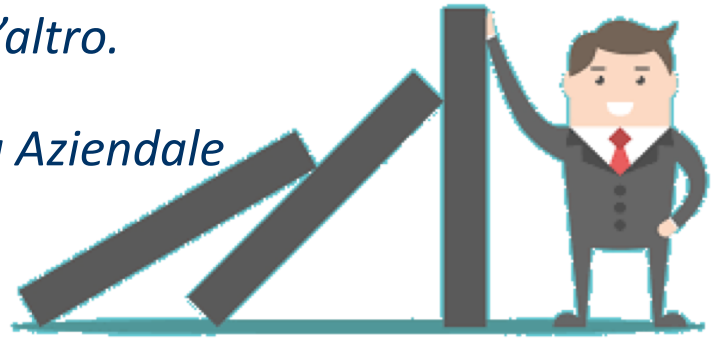
ABI Lab

❖ *Raccolte indicazioni su esigenze di aggiornamento delle misure di continuità*

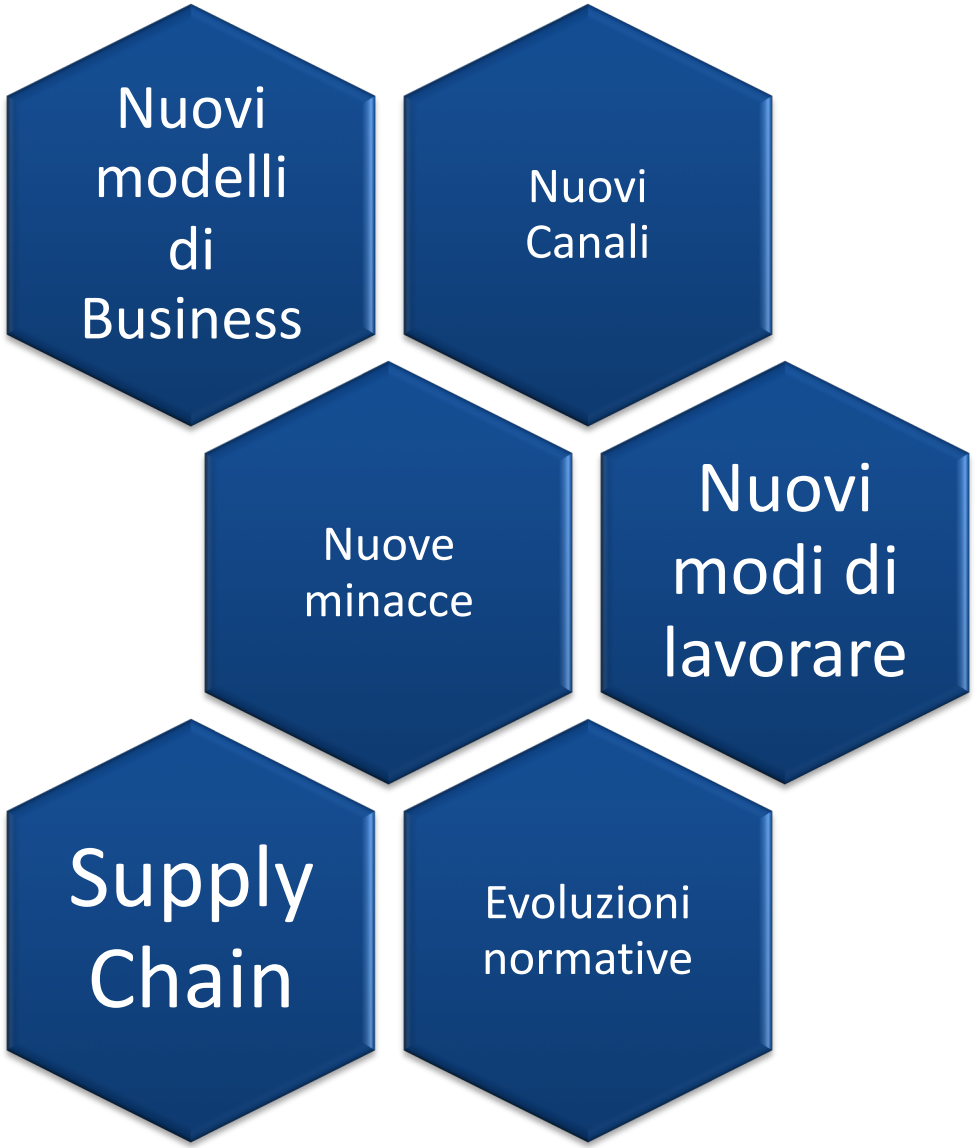
- ❖ *l'inclusione delle **filiali** e dei servizi da loro offerti nei rispettivi Business Continuity Plan;*
- ❖ *revisione del **concetto di "servizio essenziale**:*
  - ❖ *l'essenzialità di un servizio non è un valore assoluto ma **dipende** anche **dal tipo e durata della crisi**;*
  - ❖ *l'analisi degli impatti può necessitare di **un approccio più "agile"** e **dipendere da fattori dinamici** come il sovrapporti di scenari di crisi*



- ❖ *la necessità di maggior focalizzazione sull'ambito in cui opera la banca ovvero, **cosa è essenziale** ai clienti, imprese e persone, perché **contesto sociale** e operatori finanziari non possono esistere l'uno senza l'altro.*
- ❖ *Evoluzione verso la **Resilienza** Aziendale*



Evoluzione del Contesto

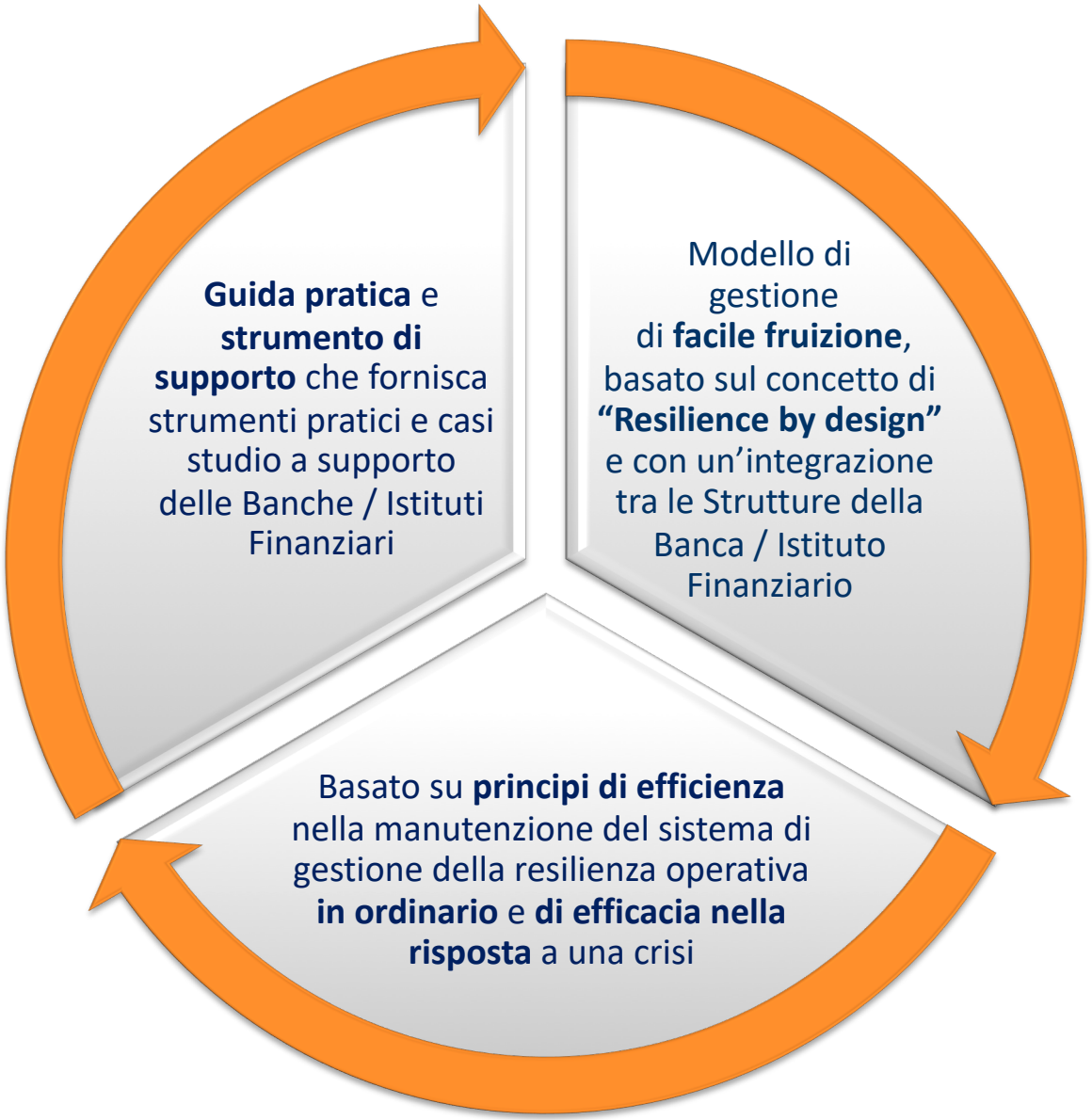


Esigenza di evolversi in maniera efficace ed efficiente verso un **sistema di gestione** di **resilienza operativa** e di un nuovo modello flessibile ed adattabile non solo ad eventi a bassa probabilità ed alto impatto ma anche ad eventi a minore impatto ma maggiore probabilità di accadimento

Evoluzione della normativa

SUPPORTO ABI Lab

Obiettivi del Framework e tavolo di lavoro

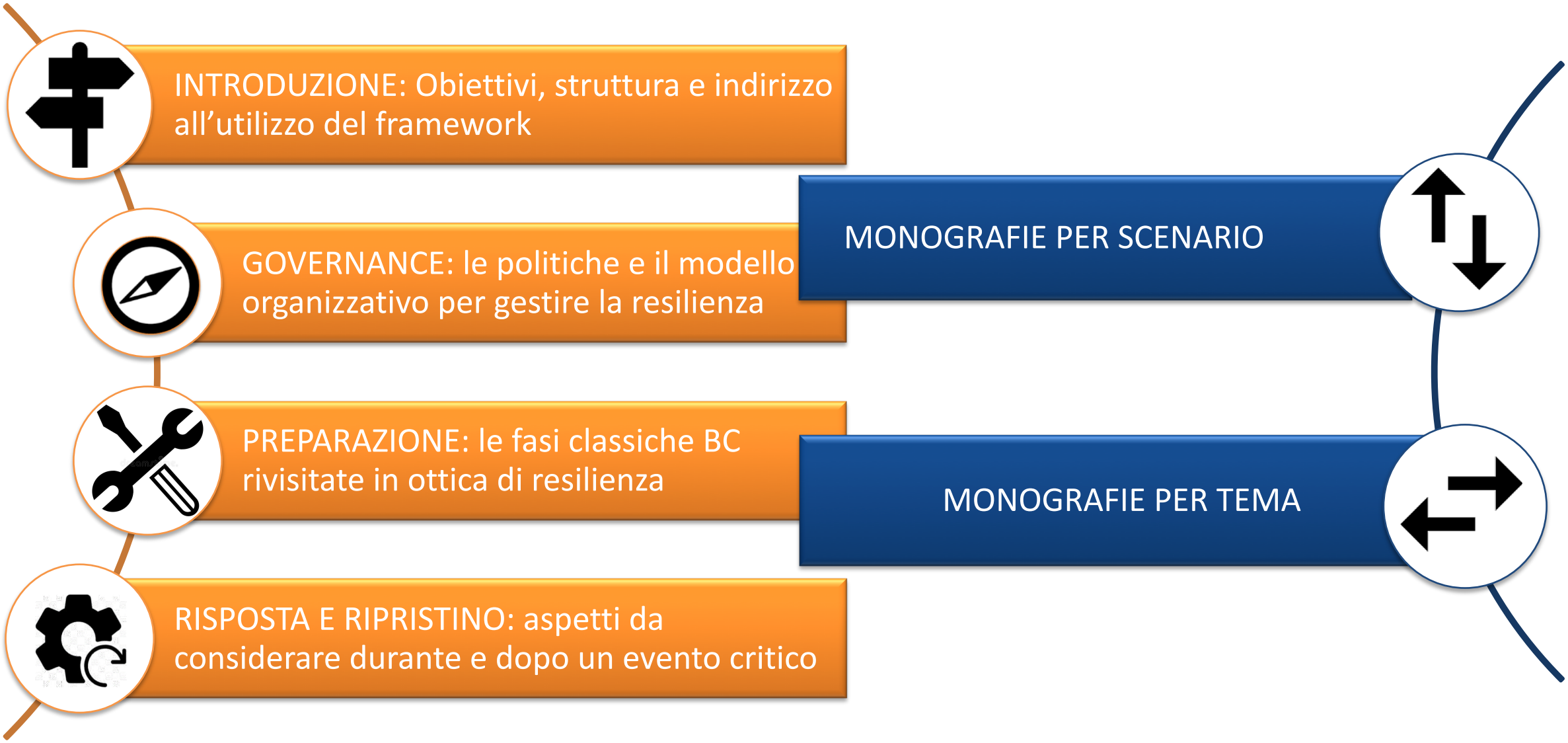


Partner di ABILab con massima expertise sui temi di Business Continuity, Resilience, Crisis Management, Risk Management e Cyber Security:

- Accenture
- Deloitte
- EY
- IBM
- PWC
- KPMG
- ORBIT

- **Banche** partecipanti all'**Osservatorio Business Continuity**

Contenuti


INTRODUZIONE: Obiettivi, struttura e indirizzo all'utilizzo del framework
GOVERNANCE: le politiche e il modello organizzativo per gestire la resilienza
PREPARAZIONE: le fasi classiche BC rivisitate in ottica di resilienza
RISPOSTA E RIPRISTINO: aspetti da considerare durante e dopo un evento critico
MONOGRAFIE PER SCENARIO
MONOGRAFIE PER TEMA

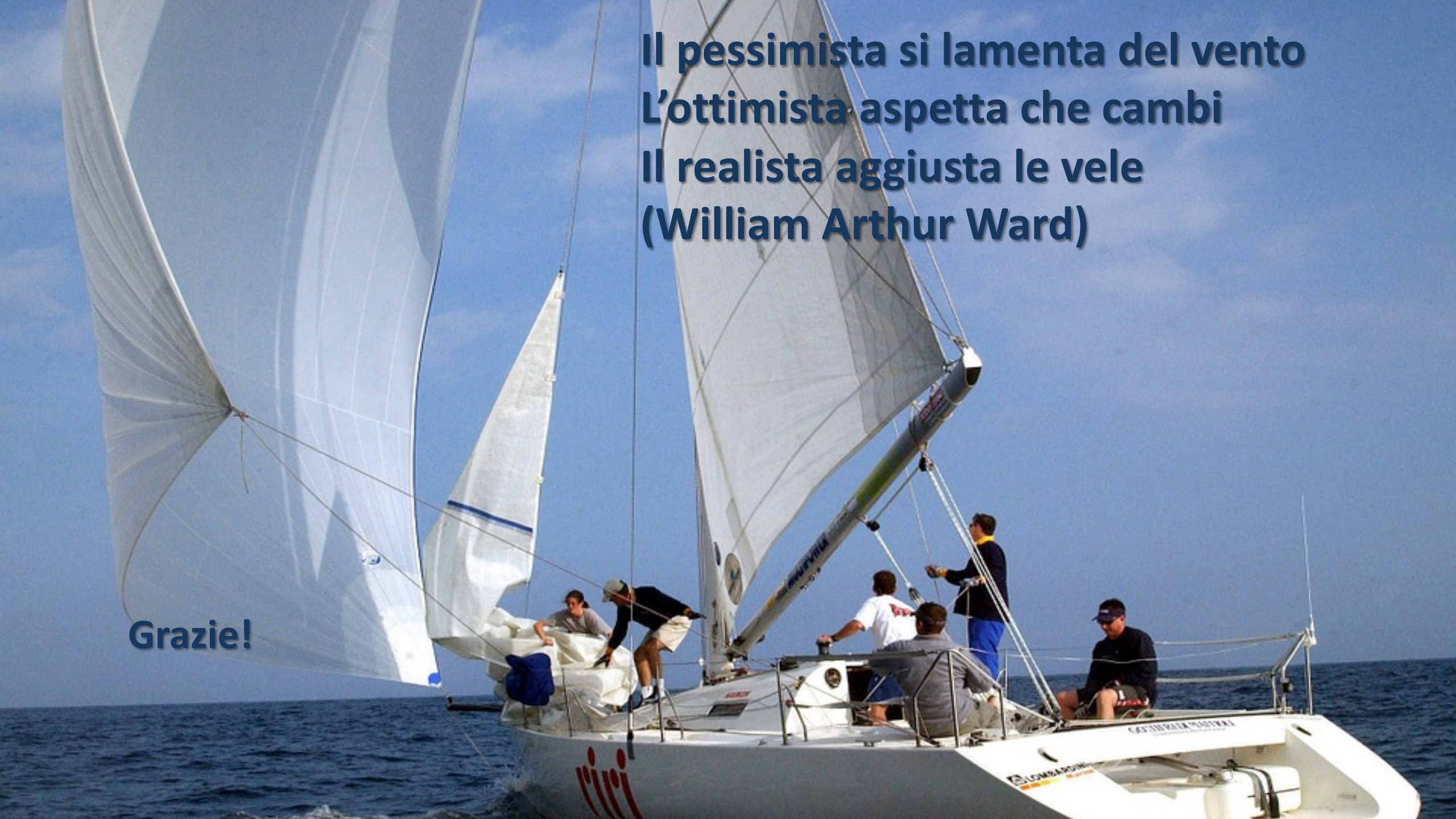
Principi guida

PROPORZIONALITA’	Framework **«adattabile» e flessibile** a Banche di differenti dimensioni e complessità. M**aturity assessment** per auto-valutarsi ed intervenire sulle aree interne ritenute «critiche»
PRATICITA’	Framework **facilmente fruibile**, attraverso linee guida e strumenti pratici nonché casi d’uso a supporto delle Banche / Istituti Finanziari
ESAUSTIVITA’	Framework a copertura non solo sei requisiti normativi ma che sia efficace a fronte dei **continui fattori evolutivi** (ad es. Supply chain, nuove minacce e digitalizzazione dei nuovi canali)
COMPLIANCE	Framework che integra quanto precedentemente sviluppato, al fine **di garantire la compliance alle normative** in ambito Continuità Operativa

Take away:

- *Creare le condizioni organizzative per **innovare anche nell'emergenza***
- *Considerare lo **Smart working una componente strutturale** dei processi operativi*
- *Agire sulla **cultura aziendale** su tutti i livelli (top down e bottom up)*
- *Essere più **agili e flessibili** in tutte le fasi progettuali*
- *Replicare la **velocità di reazione** al cambiamento anche in una gestione ordinaria*
- *Integrare (non semplicemente introdurre) **nuovi strumenti e tecnologie***
- *Perseverare nella forte attenzione alla **resilienza dei sistemi***

Piantare semi in tempo di crisi



Il pessimista si lamenta del vento
L’ottimista aspetta che cambi
Il realista aggiusta le vele
(William Arthur Ward)

Grazie!