



# COVID-19 e operational resilience: l'esperienza di Intesa Sanpaolo

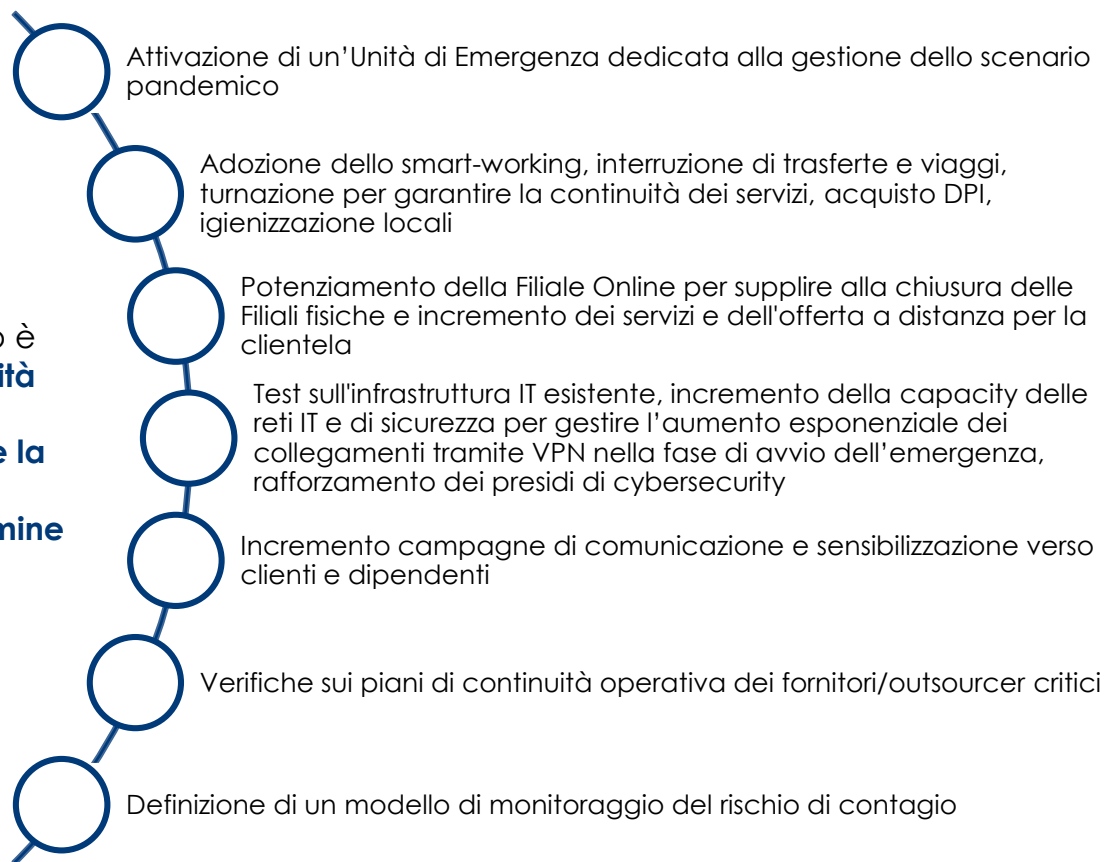
ABI SUPERVISION, RISKS & PROFITABILITY 2021 /  
22 giugno 2021

# La reazione alla crisi pandemica

Nel febbraio 2020 il Gruppo si è avvalso del proprio Modello di Gestione delle Crisi, attivando misure per la tutela delle persone e la continuità dei servizi...



Il primo obiettivo perseguito è stato la **gestione delle priorità immediate: proteggere colleghi e clienti, assicurare la continuità del business, mitigare i rischi a breve termine**

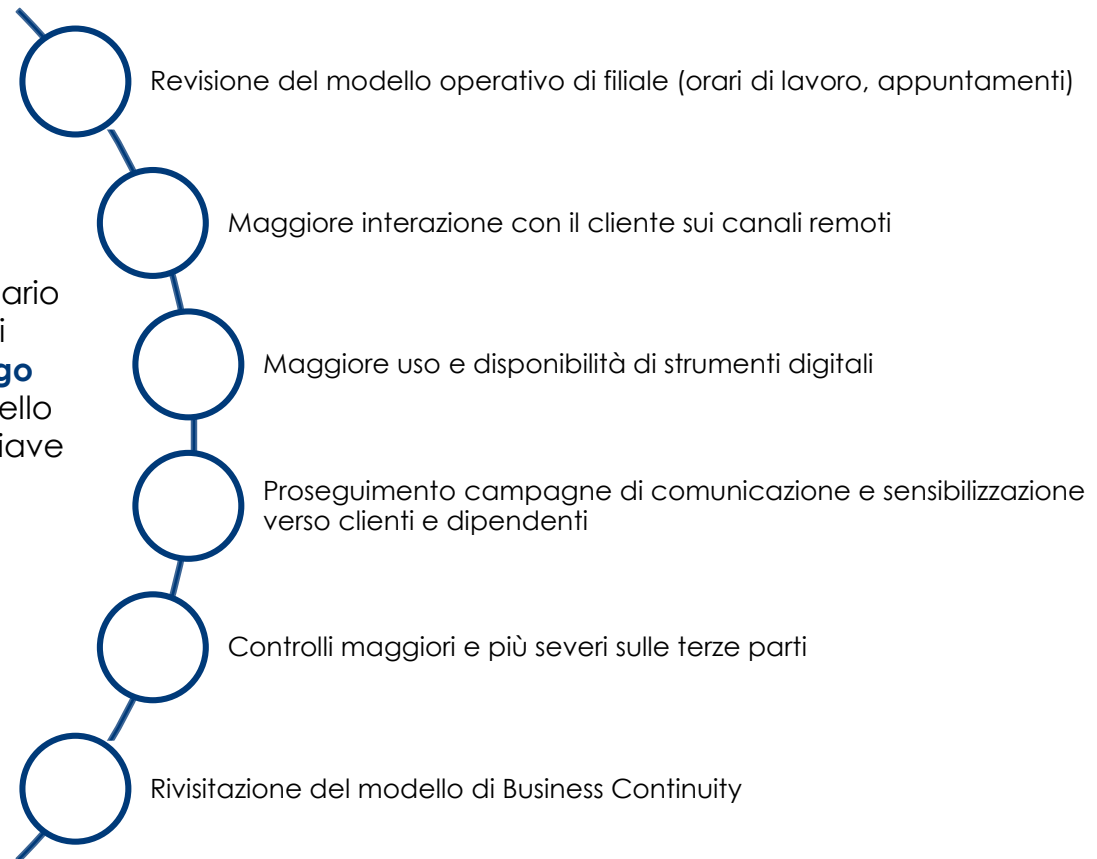


# La reazione alla crisi pandemica

... E si è poi impegnato a garantire la sostenibilità delle misure prese nel medio periodo



In seguito, all'obiettivo primario si è affiancata la volontà di **prepararsi per il medio/lungo periodo**, ripensando il modello operativo e gli elementi chiave del business, per creare vantaggio competitivo e rafforzare la resilienza dei processi aziendali



# La pandemia segna comunque un punto di non ritorno in vari ambiti e ha portato con sé nuovi rischi

Sono tutti rischi connessi alla resilienza dei processi aziendali?



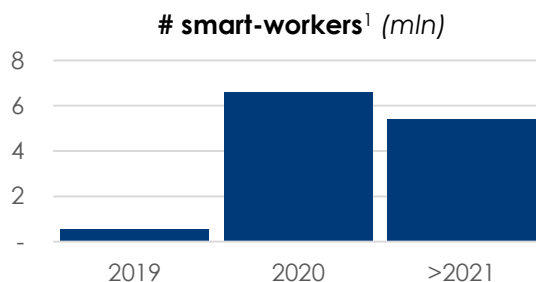
E' ragionevole attendersi che emergano rischi operativi diversi da quelli inizialmente più preoccupanti e legati alla resilienza dei processi, come ad es. rischi legali conseguenti a errata gestione/inosservanza di disposizioni normative (es. moratorie e/o altre prescrizioni previste dal decreto Cura Italia)...  
Ma secondo voi .... **Quali sono le sfide del prossimo futuro?**



# I rischi connessi al lavoro a distanza

L'uso estensivo dello smart-working richiede che vengano indirizzati in maniera strutturale sia i temi di natura tecnologica/di processo sia le questioni legate alle dimensioni culturali e valoriali

**Il modello ibrido sembra essere il modello di lavoro post-pandemia più probabile** (in nove organizzazioni su dieci il lavoro remoto coesisterà con attività in loco a livelli molto più alti rispetto a prima del 2020)



Nonostante l'esperienza acquisita da febbraio 2020, **anche la situazione a regime presenta dei rischi:**



Frammentazione della cultura aziendale



Accessibilità e connettività nel lungo periodo (strumenti di collaboration)



Trasferimento di conoscenza tra interni e verso i neo-assunti

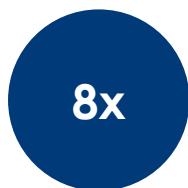


Potenziale calo di produttività

# I rischi connessi a frodi e truffe ai clienti

L'emergenza ha dato una forte spinta alla diffusione di fenomeni fraudolenti a danno dei clienti, perpetrati attraverso tecniche di social engineering o mediante malware

**I fenomeni fraudolenti perpetrati verso clienti Retail e Corporate** attraverso i canali Internet e Mobile Banking **continuano ad aumentare in maniera esponenziale**. Nel 2020 l'efficacia degli attacchi è cresciuta ulteriormente e su una maggior varietà di strumenti, con una quota di transazioni anomale effettive individuate dai sistemi antifrode in crescita rispetto all'anno precedente



**Aumento del # di transazioni fraudolente vs. scorso anno<sup>1</sup>**

Benché il target di tali attacchi siano i clienti e la capacità degli istituti di contrastare il fenomeno delle frodi informatiche resti buona, **permangono rischi da non sottovalutare e sono necessari continui investimenti**



Impatti reputazionali negativi e perdita di clientela



Rischio legale



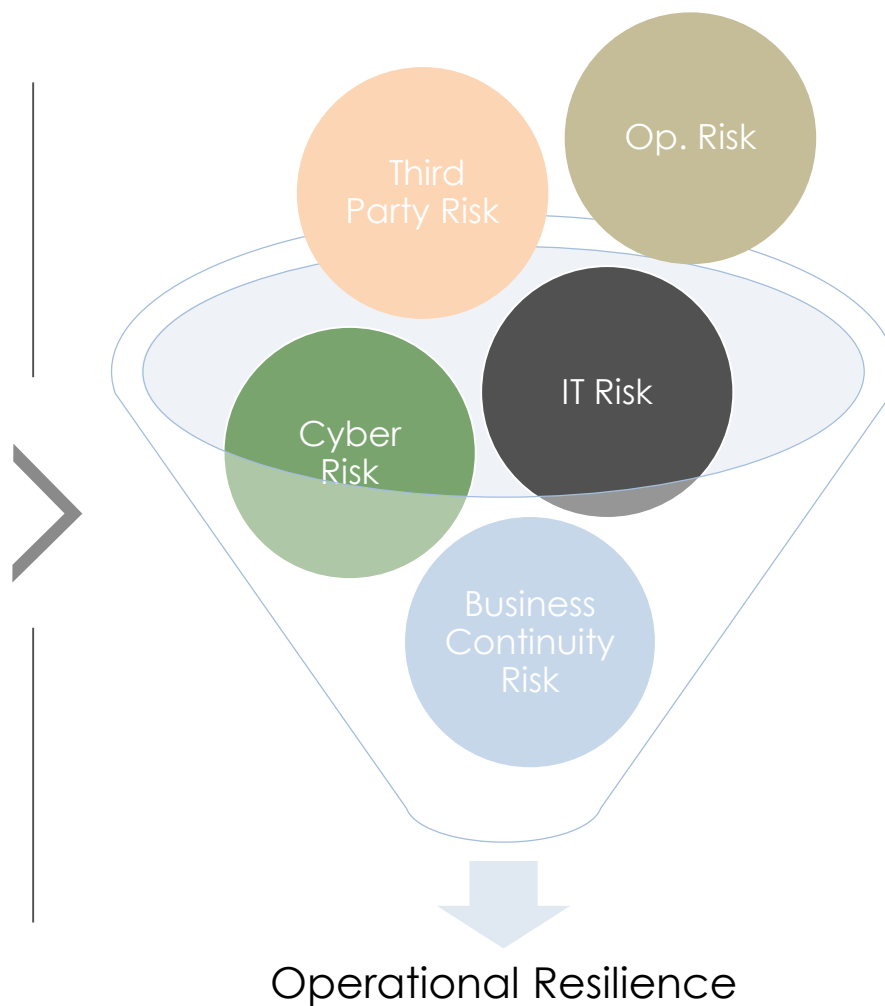
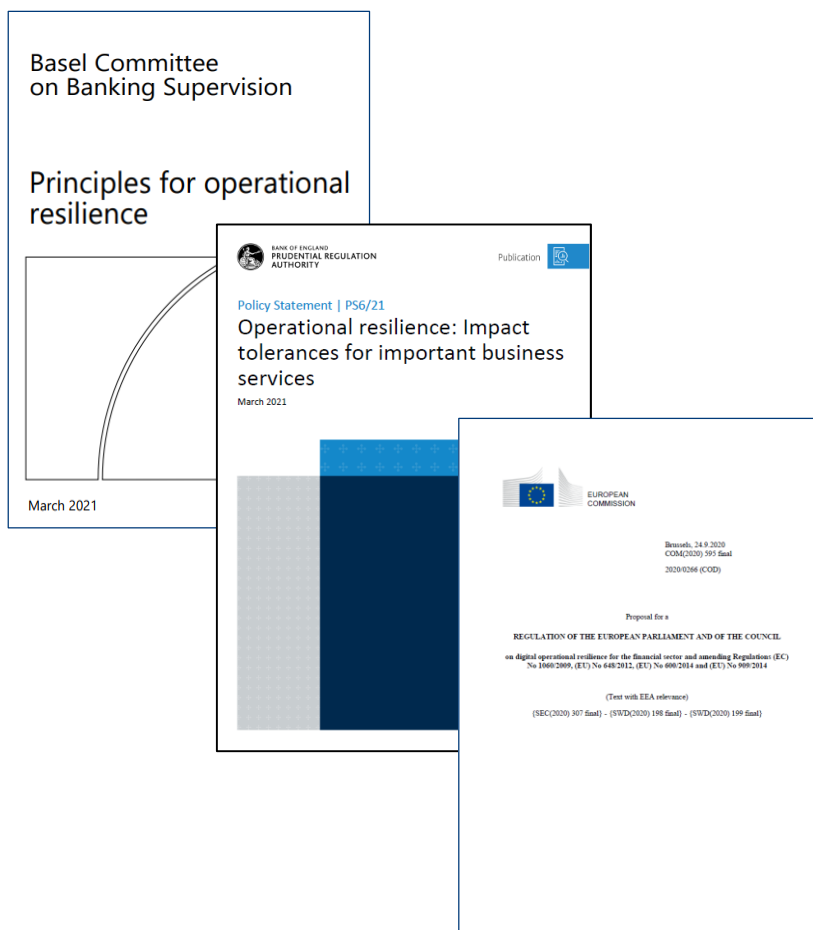
Perdita di efficacia dei sistemi antifrode



Adeguatezza delle campagne di awareness e sensibilizzazione

# Conclusioni

“Operational resilience is an outcome that benefits from the effective management of operational risk”



# Grazie!

**VERUSKA ORIO**

Resp. Operational, Technology & Information Risk Management

Intesa Sanpaolo

[veruska.orio@intesasanpaolo.com](mailto:veruska.orio@intesasanpaolo.com)

■ **DISCLAIMER!**

*Le opinioni espresse in questo documento sono esclusivamente dell'autore e non rappresentano necessariamente prassi o regole in essere nel Gruppo Intesa Sanpaolo*