

# BPS (SUISSE)

## LE MISURE E I PIANI D'EMERGENZA ADOTTATI PER MANTENERE AD ALTO LIVELLO LA FUNZIONALITÀ OPERATIVA ALL'INTERNO DELLA BANCA NEL PERIODO DI PANDEMIA COVID-19

A CURA DI DARIO SANTINI

L'autorità di vigilanza FINMA ha dichiarato che presso l'Associazione dei banchieri svizzeri esiste una convenzione di autoregolamentazione per assicurare la continuità dell'attività bancaria risalente al 2013 e riguardante esplicitamente il caso di pandemia. Questa normativa è vincolante. La conformità è controllata nell'ambito della vigilanza generale e la FINMA è in contatto con le istituzioni controllate (Rif. ATS).

Abbiamo sottoposto alcune tematiche all'Ingegnere Paolo Camponovo (nella foto), Membro della Direzione Generale e Responsabile della Divisione Logistica di Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA, riguardanti i provvedimenti e le regole attuati durante il periodo di pandemia Covid-19, sia da un punto di vista organizzativo (FINMA) sia dal lato tecnologico, logistico e della protezione informatica.

**Come si è organizzata e attivata BPS (SUISSE) nell'ambito dell'attuale pandemia prendendo atto della normativa di autoregolamentazione prescritta dalla FINMA?**

L'inizio del terzo millennio è stato marcato da vari allarmi legati a rischi di pandemie, dopo il morbo della mucca pazza, dopo la Sars, dopo l'Aviaria ecco nel 2009 i primi focolai dell'influenza suina. Già prima dell'allarme per la temuta pandemia di virus H1N1 "Influenza Suina", venne richiesto alle Banche, da parte dell'autorità di vigilanza, di allestire un piano di continuità in caso di pandemia.

BPS (SUISSE) allestì già nei primi anni del 2000 una circolare che regolava le procedure da adottare per garantire la salute dei dipendenti ed assicurare nel contempo



la continuità operativa della Banca. La predisposizione di un piano pandemico divenne poi obbligatorio per assicurare la continuità dei servizi. Queste circolari sono sempre state adattate alle nuove procedure di lavoro che evolvevano costantemente, a seguito dei differenti tipi di pandemia ma anche dell'introduzione di nuovi processi sempre più informatizzati.

**Si è assistito ad un incremento degli investimenti digitali in questi tempi di coronavirus, un test per le banche del futuro. Come avete affrontato la crisi in questo settore?**

In Banca siamo abituati a lavorare all'ottimizzazione dei processi, per far fronte al crescente carico di lavoro e alla

forte concorrenza del mercato, che impone giocoforza una costante riduzione dei costi, ma anche la necessità di soddisfare le richieste di una clientela di nuova generazione che, sempre più, chiede di poter interagire con la Banca in modo completamente autonomo e digitalizzato.

Il buon livello di automazione ci ha permesso di far fronte a questo periodo di crisi e se da un lato siamo stati chiamati a svolgere in breve tempo una gran mole di lavoro di modifica degli abituali flussi dell'operatività, dall'altro vi era la consapevolezza e la serenità di chi sa di disporre degli strumenti necessari per poter far fronte alla nuova situazione.

Oggi si stanno valutando gli aspetti positivi e negativi di operare da remoto e si cercherà di fare tesoro di tutto ciò che c'è di positivo, per impostare un metodo di lavoro nuovo, anche se magari meno estremo di quanto fatto nel periodo di lockdown.

**Come vi siete attivati nel campo della logistica bancaria (gestione documentale e di custodia bancaria, software gestionali, back office)?**

Ogni crisi porta ad un cambiamento delle abitudini, in questo caso è stato particolarmente repentino, e si deve allora ripensare l'attività per valutare dove sia possibile ottimizzare e alleggerire il lavoro. Negli ultimi decenni tutti i Servizi interni avevano già vissuto importanti cambiamenti nel modo di operare in quanto l'informatica ha di fatto modificato il metodo di fare Banca.

Nel caso del coronavirus si è trattato non solo di creare dei gruppi di collaboratori che potessero sostituirsi tra di loro in caso la pandemia fosse avanzata, tenendo quindi le persone che svolgevano lo stesso lavoro in zone separate, ma si è trattato anche di assicurare la salute dei collaboratori tutelando le persone a rischio, dando loro le dovute distanze di sicurezza e per far questo si è stati obbligati a far ricorso a spostamenti tra succursali ma anche al telelavoro.

Si è trattato in fondo di un'accelerazione di un processo annunciato che stava arrivando ma che faceva fatica a farsi strada, bloccato ancora da vecchi retaggi come il segreto bancario vissuto in modo esasperato e che non teneva sufficientemente conto dei molti cambi avvenuti negli ultimi decenni.

**Avete incrementato e ottimizzato l'offerta di servizi con il dispiegamento della**



*La Sede  
della Direzione Generale  
in Via Luvini a Lugano*

**digitalizzazione (servizi di traffico pagamenti, negoziazioni, servizi bancari, approvvisionamento crediti e liquidità, ecc.)?**

Come all'interno degli uffici anche per i clienti possiamo dire che buona parte dei servizi bancari sono oggi già offerti in modo digitale. Penso ad esempio a tutto quello che riguarda il traffico dei pagamenti che da lungo tempo non richiede più di doversi recare allo sportello e anche altri servizi per i quali viene offerta la possibilità di interagire con la Banca remotamente.

Non ci sono dubbi che essere a tu per tu con il consulente è diverso, come è diverso ricevere un consulto medico dal medico in persona o per via telefonica, come viene offerto oggi dalle casse malati. Sono convinto che, come in tutte le cose, si tratti di abituarsi ad un sistema differente. Questo cambiamento è ovviamente difficile per chi da

una vita è abituato al contatto personale e questo vale sia per il cliente sia per una realtà come la nostra, che fa del rapporto personale con il cliente il suo punto di forza; più facile forse per le nuove generazioni cresciute con l'abitudine di comunicare via telefonino e sviluppare attraverso questo mezzo relazioni e amicizie.

Come in tutte le cose si può vedere anche l'aspetto positivo di questo modo di comunicare che offre anche dei vantaggi come quello di risparmiare tempo ma forse una via di mezzo sarà quella che, passata l'epidemia, rimarrà come risultato di questo periodo di cambiamento forzato.

BPS (SUISSE) ha comunque attuato, in questo periodo di crisi, un'attenta analisi di valutazione di cosa fosse ancora possibile migliorare, anticipando dei progetti, già previsti, per ottimizzare la comunicazione interna e con i clienti.



La Sede Principale  
in Via Maggio  
a Lugano



Quali ritiene siano i rischi indiretti collegati al Covid-19 a causa del sovraccarico della rete, dall'aumento del rischio di truffe tramite messaggi fasulli di posta elettronica (phishing e malware, ecc.) allo scambio di documenti in modo digitale e sicuro fino alla tenuta dei sistemi informatici a distanza con il sovraccarico di lavoro per la rete interna e l'efficacia ai fini dei rischi di Cybersecurity?

Il maggior cambiamento apportato dal coronavirus è senza dubbio stato quello di portare le aziende, non solo le banche, a chiedere a una parte dei dipendenti di lavorare da casa. Questo avrebbe potuto generare un sovraccarico delle reti, fortunatamente i fornitori di questi servizi hanno risposto presente con una struttura che ha saputo assorbire l'imprevisto carico, penso in particolare all'aumento della telefonia ma ancora di più delle videoconferenze.

Per quello che riguarda la sicurezza, le banche già avevano in essere sistemi che permettevano di effettuare operazioni da remoto in caso di necessità, e la pandemia non ha fatto altro che accelerare la distribuzione di sistemi già presenti, testati e quindi sicuri per operare remotamente.

Per quello che concerne i rischi di truffe questi non sono diversi da prima in quanto i clienti già avevano la possibilità di accedere ai loro conti e gestirli da remoto, qui si tratta solo di conoscere delle basilari regole di sicurezza come:

- non rispondere a e-mail di mittenti sconosciuti

- non cliccare su dei link all'interno delle e-mail
- non dare mai informazioni personali, come codici, password o altro.

Tutte le persone che rispettano queste minime regole di sicurezza e hanno dei sistemi informatici con versioni di software aggiornate difficilmente potranno essere attaccate.

**Avete sviluppato l'organizzazione del personale in modalità di lavoro digitale o di lavoro a distanza (split operation, team splitting, smart working, organizzazione scaglionamento ferie durante l'anno, limitazione ai viaggi di lavoro)?**

La Banca ha seguito scrupolosamente tutte le indicazioni delle autorità, assicurando così al meglio la salute dei propri dipendenti e, così facendo, anche la continuità dell'operatività dell'Istituto.

Grazie all'introduzione di turni di telelavoro si sono ricavati sufficienti spazi per garantire le necessarie distanze tra le persone, inoltre si sono inseriti dei divisori nei punti di contatto con la clientela o per aumentare la sicurezza delle persone presenti. Si sono anche distanziati i tavoli e non da ultimo la Banca disponeva da prima delle crisi delle riserve di disinfettante e mascherine che sono state prontamente distribuite, per essere pronti a gestire eventuali crisi acute che fortunatamente non si sono verificate.

Questa attività di riorganizzazione dei gruppi di lavoro secondo un criterio di "sostituzione" delle persone, per assicu-

rare la continuità dell'operatività in caso ci fossero stati dei contagi/quarantene, è stato estremamente impegnativo ed ha occupato i settori della Sicurezza, degli Immobili e dell'Informatica in maniera estremamente importante nella primissima fase della pandemia.

Si è inoltre operato con l'impresa di pulizia ad aumentare i passaggi di disinfezione dei posti di lavoro e dei punti di contatto come rubinetti e maniglie, al fine per garantire un'igiene migliore possibile. Il personale era costantemente informato dalla "Task Force" predisposta e dalle Risorse Umane, tramite intranet ed e-mail, su come comportarsi durante le diverse fasi della pandemia.

**Può segnalarci i servizi aggiuntivi o le facilitazioni implementati da BPS (SUISSE) nel periodo Covid-19 e riservati alla clientela (privata e commerciale) e in particolare i crediti transitori collegati alle misure per aiutare rapidamente e senza lungaggini burocratiche le aziende colpite dalla pandemia?**

BPS (SUISSE) ha aderito da subito al programma di agevolazioni promosso dalla Confederazione denominato Covid-19, secondo la relativa Ordinanza.

In questo ambito abbiamo esaminato un migliaio di richieste di crediti Covid-19 e, di questi, ne sono stati concessi poco meno di 900 per un totale di circa Chf. 70 milioni - comprensivi di crediti Covid-19 (importi inferiori a Chf. 500 concessi su semplice autocertificazione dei richiedenti), Covid-19 PLUS (importi superiori a Chf. 500) e crediti COVID promossi dal Canton Grigioni (quest'ultimo programma, peraltro, non è ancora concluso).

Inoltre abbiamo esaminato, la gran parte con delibera positiva, le domande di esonero/posticipo di ammortamenti relativi all'anno 2020, riferiti ai settori colpiti dalla crisi.

Fuori dall'emergenza, nei prossimi mesi e anni andremo ad accompagnare la nostra clientela commerciale affinché possa rientrare in modo indolore nei limiti degli affidamenti ordinari (i crediti Covid-19 devono essere rimborsati entro 5 anni). La presenza e il supporto, in questa fase delicata, del proprio partner bancario continuerà pertanto a rivestire un ruolo fondamentale e come BPS (SUISSE) siamo intenzionati a fare la nostra parte. 