



Nel caso di strutture sensibili come quelle bancarie, l'outsourcing dei servizi di vigilanza e ricezione esige professionisti che, con le giuste competenze e l'affidabilità richiesta dal settore, sappiano garantire una perfetta simbiosi con le risorse e i sistemi interni.

Anche se l'ascesa del digitale ha spostato il focus sulla dimensione virtuale della protezione dei dati, quando si parla di sicurezza a proposito di un istituto bancario, essenziale continua a rimanere la sicurezza fisica di ogni sede. Controllo degli accessi, sistemi di rilevazione incendio e di monitoraggio, allarmi anti-effrazione, pronto intervento in casi critici, ronde notturne...

«La gestione dei servizi di sicurezza in infrastrutture critiche come le banche è complessa: i sistemi d'allarme sia antintrusione che incendio devono essere presidiati 24 ore su 24, sette giorni alla settimana, con personale disponibile e addestrato a intervenire in urgenza. Bisogna inoltre essere preparati alla gestione di tutti i sistemi che compongono gli impianti d'allarme, essere coscienti del comportamento da tenersi con gli organi di Polizia e saper gestire casi particolari», osserva Charles De Benedetti, Responsabile Sicurezza, Immobili e Servizi

Interni di BPS (Suisse). Presente con otto sedi in Ticino - a Biasca, Locarno, Bellinzona, Chiasso, Manno e le tre di Lugano - l'Istituto ha iniziato a collaborare con Prosegur ormai oltre 20 anni fa, quando da poco era approdato in Svizzera con il suo primo sportello a Cassarate. A Prosegur che nel Cantone è, oltre che per i suoi servizi di disciplinamento del traffico, fra i punti di riferimento per la gestione della sicurezza, ha affidato diverse mansioni: sorveglianza, interventi urgenti di sicurezza, gestione accessi in eventi e anche il servizio di ricezione.

Ne è nato uno stretto affiatamento fra le due realtà: «Tra i criteri valutati per la scelta dell'outsourcing vi è stata la possibilità di attingere a una forza lavoro specializzata e preparata, a disposizione in quantità e pronta a rispondere alle urgenze in tempo reale, elementi difficilmente raggiungibili con sole forze proprie. Anche nelle altre 13 sedi che abbiamo nel resto del territorio svizzero ci avvaliamo di so-

cietà radicate nelle rispettive regioni, ciascuna con le proprie specificità. Va infatti detto che per svolgere al meglio questo lavoro la perfetta conoscenza delle sedi e della loro articolazione è indispensabile», sottolinea Charles De Benedetti.

Internamente BPS (Suisse) dispone comunque del suo Ufficio Sicurezza, Immobili e Servizi Interni con personale specializzato e costantemente aggiornato: «Siamo preparati a intervenire nelle situazioni dove l'incolumità delle persone è messa in serio pericolo; i nostri collaboratori hanno una certificazione di soccorritori livello 3 e due volte all'anno frequentano il corso dei vigili del fuoco. Pertanto pretendiamo anche da chi si interfaccia con noi una preparazione allo stato dell'arte», afferma Charles De Benedetti.

Sopra, la sede in centro a Lugano di BPS (Suisse) e nel riquadro un agente di Prosegur impegnato nel servizio di vigilanza.



«Tra i criteri per la scelta dell'outsourcing, vi è stata la possibilità di attingere a una forza lavoro specializzata, a disposizione in quantità e pronta a rispondere alle urgenze, elementi difficilmente raggiungibili con sole forze proprie»

Charles De Benedetti,
Responsabile Sicurezza, Immobili e Servizi Interni di BPS (Suisse)

Con Prosegur si è consolidata un'efficace collaborazione grazie alla capacità di coprire tutte le esigenze di BPS (Suisse) in materia di sicurezza, mettendo a disposizione personale adeguato alle varie mansioni, con capacità e volontà di adeguarsi per rappresentare l'Istituto bancario come fosse personale interno.

«Un atout non indifferente che sappiamo mettere in campo è la garanzia di offrire non solo agenti altamente qualificati, ma anche di evitare il turnover invece frequente nel nostro settore. Una continuità ancor più apprezzata in un ambito sensibile come il bancario, dove è fondamentale riuscire a stabilire una relazione di totale fiducia. Destiniamo a ogni sede alcuni agenti di riferimento e qualora ci fossero degli avvicendamenti garantiamo il passaggio preparando e introducendo i nuovi collaboratori congiuntamente con i responsabili di BPS (Suisse)», evidenzia il direttore di Prosegur, Alex Genini.

L'esternalizzazione va concepita come una simbiosi. Il coordinamento puntuale e la declinazione sartoriale dei servizi permettono di creare un'interazione costante. «Proponiamo un vestito su misura

delle esigenze e delle specificità del cliente. Oltre alla formazione di base di cui già dispongono i nostri agenti, essendo 'ospiti' di un'altra struttura approfittiamo anche della formazione organizzata dal loro responsabile sicurezza, che presenta nel dettaglio gli stabili, la tipologia di impianti e le diverse procedure. Dal posizionamento dei quadri elettrici alla gestione dell'impiantistica, ogni filiale ha le sue peculiarità; inoltre occorre continuare ad aggiornarsi per rispondere ai cambiamenti tecnologici o di eventuali norme», sottolinea il direttore di Prosegur.

«Non posso che confermare come la conoscenza dei singoli agenti impegnati e delle loro capacità nello svolgere il lavoro assegnato rappresenti un'arma vincente per entrambi. Durante gli eventi con la clientela, la fiducia riposta nelle azioni degli agenti Prosegur è totale e, in aggiunta, il momento di debriefing post evento, in cui analizziamo ogni episodio, costituisce un arricchimento bilaterale, per la crescita e il raggiungimento di obiettivi e performance sempre più accurati. Abbiamo sempre potuto contare sulla loro esperienza, preparazione, disponibilità e la reciproca integrazione. A monte, essenziale è la fiducia sul trattamento confidenziale delle informazioni di cui si viene a conoscenza», conclude il Responsabile Sicurezza, Immobili e Servizi Interni di BPS (Suisse).

Negli anni, con la crescita dell'Istituto bancario sul territorio, le mansioni affidate all'agenzia di sicurezza sono aumentate. Tra gli ultimi servizi aggiunti, quello di reception, che se una volta per gli istituti bancari era un'attività core, oggi si tende, a dipendenza della sede e in funzione delle esigenze del cliente, a esternalizzare in modo completo o come supporto, senza gravare sulle risorse interne. Anche in questo caso è fondamentale conoscere la sede, i suoi consulenti e il personale per un contributo che va dall'accoglienza del cliente a mansioni di natura pratica. Gli agenti svestono in questo caso la loro uniforme, allineandosi all'identità della banca nel suo primo punto di contatto con l'esterno.

«Più in generale, i servizi di reception che offriamo come Prosegur vanno da quello classico di portineria, controllo degli accessi, gestione chiavi, badge e autorizzazioni, centralino telefonico, a fianco di (video)sorveglianza e gestione allarmi tecnici, gestione centrali informative e si-



«Proponiamo un vestito su misura delle esigenze e delle specificità del cliente. Con l'atout non indifferente, in un settore sensibile come il bancario, di offrire non solo agenti altamente qualificati, ma anche di evitare il turnover frequente nel nostro settore»

Alex Genini,
Direttore di Prosegur

curezza; apertura e chiusura degli accessi e controllo accessi di fornitori e personale, ricezione delle chiamate di primo soccorso e d'emergenza, avvio delle operazioni di evacuazione in caso di emergenza. Infine il controllo del traffico merci e l'accompagnamento di persone in zone protette e distribuzione di documenti riservati», illustra Alex Genini.

La collaborazione ventennale con BPS (Suisse) conferma una volta di più che 'la sicurezza non è un caso', come recita il motto di Prosegur. Un'affermazione a maggior ragione valida quando si parla di banche, dove la tutela di dipendenti, clienti, beni e documenti custoditi richiede di affidarsi ai migliori professionisti della sorveglianza, in grado di fornire soluzioni personalizzate e costruire quella reciproca fiducia che si guadagna solo dando prova di un servizio impeccabile.

Per informazioni:
Prosegur SA
Via Brentani 11
6904 Lugano
Tel. 091 973 32 10
info@prosegur.ch

