

dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)

22 gennaio 2021

Ancora meno rapine, ancora più aggressioni: la situazione richiede interventi specifici

Il 21 gennaio abbiamo incontrato le funzioni aziendali responsabili della sicurezza per fare il punto sull'andamento degli eventi criminosi che coinvolgono la Banca e le correlate iniziative di prevenzione. Data la natura ovviamente molto "sensibile" e riservata non entreremo in eccessivi dettagli, ma cercheremo di fornirvi in comunque alcuni elementi fondamentali di conoscenza.

In premessa occorre comunque evidenziare come in molti casi l'andamento dei dati sia stato influenzato in positivo (diminuzione degli eventi criminosi predatori a seguito limitazioni alla circolazione) o in negativo (incremento della tensione sociale con ripercussioni sull'aggressività). Precisiamo anche che sono disponibili anche alcuni dati relativi al perimetro UBI.

Nell'ultimo anno l'andamento delle **rapine (tentate e consumate) ai danni di ISP e UBI ha visto una ulteriore riduzione** ([per i dati degli anni precedenti vi rimandiamo qui](#)) peraltro in coerenza con quelli dell'intero sistema creditizio: **6 rapine tentate o consumate in ISP (-16 rispetto al 2019) e 10 in UBI (-3 rispetto al 2019)** contro 115 nel sistema (-149 rispetto al 2019).

Ci sono poi stati forniti i dati relativi agli **"attacchi" compiuti ai danni degli ATM**. L'intero mondo del credito ha visto scendere questi attacchi a 398 nel 2020. In particolare **in ISP gli attacchi sono passati da 26 a 13. In UBI da 41 a 34**. E' importante notare come tutti questi eventi (esplosioni o "strappi") sono sempre avvenuti in orari di chiusura delle filiali e non hanno mai coinvolto direttamente i colleghi. Abbiamo nuovamente fatto rilevare come **l'introduzione dei cosiddetti "fascioni antiscoppio" davanti alle macchine più datate di ISP mette in serie difficoltà la clientela con disabilità fisica**. L'azienda ci ha comunicato di aver proceduto a circa 600 sostituzioni. **Abbiamo chiesto un'ulteriore accelerazione dell'introduzione di sistemi alternativi** di prevenzione per queste situazioni.

L'azienda ha anche dato conto della riduzione di **intrusioni notturne nelle filiali allo scopo di svellere i mezzi corazzati delle casse, eventi che l'anno scorso avevano invece avuto un'impennata**. I dati di sistema nel 2020 sono passati da 220 a 76. **Quelli ISP da 74 a 12, quelli UBI da 33 a 8**. Questi tentativi sono stati sventati nella quasi totalità dei casi.

Inoltre è stato fatto **il punto sui cosiddetti attacchi "infofisici"**, ovvero l'accesso fisico con device informatici ai sistemi di connessione dei sistemi ATM piuttosto che delle workstation presenti nelle filiali ai fini di ottenere erogazioni fraudolente di contanti piuttosto che disposizioni indebite di trasferimento di denaro. Sono eventi che continuano ad avere una diffusione molto limitata, ma in significativa espansione (**da 9 a 23 in ISP e da nessuno a 10 in UBI**) e che richiedono una specifica attenzione, come illustrato in apposite disposizioni aziendali a cui rimandiamo.

A conclusione della sezione di incontro dedicata agli attacchi al "patrimonio", **siamo tornati a chiedere un**

report anche sugli eventi catalogabili sotto la fattispecie del “furto con destrezza” ovvero l'appropriazione indebita di contante nelle disponibilità delle filiali senza ricorso alla violenza. **Si tratta di un rischio particolarmente subdolo che, pur non mettendo a rischio l'incolumità dei colleghi, può coinvolgerli in responsabilità patrimoniali dirette.** L'azienda ha ribadito che si tratta di eventi del tutto isolati e non sistemici. **Cogliamo in ogni caso l'occasione per ricordare ai colleghi l'importanza assoluta della gestione del contante nel pieno rispetto delle disposizioni aziendali per non incorrere in contenziosi disciplinari e nelle correlate responsabilità patrimoniali nei casi di furti con destrezza.**

Una specifica sezione dell'incontro è stata dedicata ai cosiddetti **“comportamenti aggressivi”** da parte della clientela non correlati a tentativi di rapina. Nel corso dell'anno del 2018 è stato avviato un monitoraggio dei casi che hanno visto colleghi coinvolti in aggressioni verbali o fisiche da parte di clienti. **I casi censiti nel 2019 erano 130, quelli del 2020 sono passati a 262** e in tutti questi casi è stata fornita assistenza psicologica e/o legale ai colleghi coinvolti, nonché si è proceduto a un intervento presso i clienti che hanno messo in atto tali comportamenti. È quindi fondamentale che i colleghi segnalino al proprio Direttore sempre e comunque gli eventi aggressivi che dovessero subire: a fronte di questa segnalazione il Direttore è obbligato ad avviare le procedure di gestione dell'evento.

In ogni caso, rispetto alla questione aggressioni, abbiamo fatto rilevare con forza due aspetti:

- L'incremento dei casi (che non sono in nessun caso giustificabili e devono essere sempre e comunque condannati) è di per sé collegato al crescente tasso di insoddisfazione della clientela per le modalità di servizio che vengono erogate: ad esempio chiusura di casse o di intere filiali e allungamento dei tempi di attesa. Ovviamente l'emergenza Covid ha ulteriormente esasperato gli animi e questo rende ancor più urgente **una politica di gestione degli ingressi più efficace anche attraverso l'incremento degli steward.**
- E' importante che i colleghi vengano informati meglio sulle procedure di segnalazione delle aggressioni e i Direttori sensibilizzati sull'obbligo di segnalazione degli eventi che coinvolgono i colleghi. Per facilitare gli iter di segnalazione abbiamo chiesto che vengano realizzate **procedure specifiche nella diretta disponibilità di ciascun collega.**

In attesa che l'azienda decida se accogliere la nostra richiesta di attivazione di un canale diretto tra il collega e le competenti funzioni di Sicurezza, invitiamo i colleghi a coinvolgerci in occasione di tali eventi. In effetti temiamo **una forte sottostima delle aggressioni subite dai colleghi**, mentre solo un censimento puntuale di tali situazioni può consentire di mettere in atto efficaci sistemi di prevenzione e nel contempo rafforzare le nostre richieste di correzione del modello di servizio.

A conclusione dell'incontro ci sono stati forniti **i dati relativi alle azioni di formazione e prevenzione.** Per le ovvie ragioni esposte all'inizio della news non entriamo nei dettagli, ma invitiamo i colleghi a consultare la sezione della Intranet specificamente dedicata alle questioni della sicurezza, le guide di processo, i moduli in “Apprendo”, nonché a fare riferimento al numero verde unificato per comunicare con la Control Room.