dal sito Fisac Intesa Sanpaolo
17 febbraio 2022

Anche una sola aggressione, è un'aggressione di troppo

Il 16 febbraio 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 eccesivi dettagli, ma cercheremo di fornirvi in comunque alcuni elementi fondamentali di conoscenza. Chi desidera raffrontare i dati con quelli degli anni precedenti può consultare questa news.

Gran parte 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 nel 2021 sono stati 240**.

Si tratta di dati molto preoccupanti e un andamento che non vede sostanziali diminuzioni degli eventi li rende ancora più gravi: **anche una sola aggressione a un collega o a uno steward, è un'aggressione di troppo.**

Abbiamo fatto rilevare come il progressivo deterioramento del contesto sociale e le tensioni collegate alla pandemia e ai correlati obblighi e divieti sono elementi esterni di grande impatto che si sommano all'insoddisfazione della clientela per le modalità di servizio che vengono erogate (eliminazione del servizio di cassa o chiusure di filiali e allungamento dei tempi di attesa).

Questo mix è potenzialmente deflagrante e richiede interventi più incisivi di quelli adottati finora. Affidarsi unicamente ai pur importanti percorsi formativi per i colleghi in prima linea non appare come una soluzione sufficiente. **Serve una serie di ulteriori interventi tra i quali:**

- adozione di modalità e strumenti innovativi di prevenzione delle aggressioni,
- migliore informazione ai colleghi sulla gestione degli eventi, partendo dal rendere più facilmente recuperabili le informazioni contenute nei corsi, anche attraverso la creazione di apposite sezioni in intranet di pronta consultazione,
- miglior coinvolgimento di Direttori e Gestori del Personale sull'importanza della prevenzione degli eventi e sulla loro gestione qualora si verifichino,
- realizzazione di procedure specifiche nella diretta disponibilità di ciascun collega per la segnalazione degli eventi alle funzioni di Sicurezza aziendale.

In attesa che l'azienda accolga le nostre richieste, vi ricordiamo che **il Direttore è tenuto per esplicita disposizione aziendale a procedere alla segnalazione di ogni evento aggressivo** che si dovesse verificare nella filale di sua competenza (o comunque a carico di un suo dipendente) e vi forniamo anche la mail aziendale a cui indirizzare fin da subito le segnalazioni di eventi aggressivi (anche solo verbali) che si dovessero verificare: usiforga@intesasanpaolo.com. E' infine molto importante che, nel caso, **prendiate immediato contatto con i nostri sindacalisti (e in particolare con i nostri RLS: qui trovate i loro riferimenti)** che vi offriranno l'assistenza e il supporto necessario.

Veniamo ora all’analisi degli altri dati relativi alla Sicurezza in azienda.

Nell’ultimo anno l’andamento delle rapine (tentate e consumate) ai danni di ISP ha visto una ulteriore riduzione peraltro in coerenza con quelli dell’intero sistema creditizio: 4 rapine tentate o consumate in ISP (-12 rispetto al 2020) contro 82 nel sistema (-37 rispetto al 2020).

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 161 nel 2021. In particolare in ISP gli attacchi sono passati da 47 a 15.

L’azienda ha anche dato conto della riduzione di intrusioni notturne nelle filiali allo scopo di svellere i mezzi corazzati delle casse, eventi che sono quasi scomparsi. I dati di sistema nel 2021 sono passati da 80 a 25. Quelli ISP da 20 a 6. Questi tentativi sono stati sventati nella quasi totalità dei casi.

Infine 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, e non sono in espansione (da 29 a 21 in ISP).