

[da: *fisacgruppointesasanpaolo.it*](https://www.fisacgruppointesasanpaolo.it)

CONTRO LE AGGRESSIONI L'AZIENDA DEVE FARE DI PIÙ! IL PUNTO SUL TEMA DELLA SICUREZZA

Il 30 giugno si è svolto l'incontro con le funzioni aziendali responsabili in materia di Sicurezza per verificare l'andamento degli eventi criminosi e per confrontarsi sulle relative iniziative di prevenzione.

I COMPORTAMENTI AGGRESSIVI

L'incidenza e l'andamento dei "comportamenti aggressivi" sono **sempre più preoccupanti**, con un trend che vede un'ulteriore crescita del 10% di tali episodi (da n. 240 del 2021 a n. 264 del 2022); l'aumento risulta ancor più rilevante considerato il forte calo del numero delle filiali di questi ultimi anni; anche l'inizio del 2023 conferma un andamento numerico molto significativo.

Nell'esame delle motivazioni all'origine di tali comportamenti, grande prevalenza è rivestita da casi legati "all'erogazione del servizio" (per esempio, tempi di attesa eccessivi o altri disservizi, circa il 65%), rispetto alla cosiddetta "relazione finanziaria" (meno del 20%); gli eventi, che avvengono quasi tutti **all'interno della filiale**, sono per lo più aggressioni verbali, minacce e insulti, in n. di 248 per oltre il 93%, mentre le aggressioni fisiche segnalate sono state 16.

I numeri forniti riprendono i casi formalmente comunicati alla struttura aziendale competente, ma temiamo che siano **fortemente sottostimati rispetto all'effettivo manifestarsi** di episodi di questo tipo, che, purtroppo, sono spesso **sottovalutati**, e di **conseguenza non sempre vengono segnalati e denunciati**.

Occorre che vi sia la massima sensibilizzazione su questo tema, con la consapevolezza che **è sempre da considerare un'aggressione "ogni azione che comprenda generalmente *gli insulti, le minacce o le forme di aggressione fisica o psicologica* praticate in relazione al lavoro da soggetti esterni all'organizzazione, ivi compresa la clientela, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo"**.

Ogni qualvolta ci si trovi in queste situazioni, anche se si tratta di eventi di natura "verbale", che avvengano sia per via diretta che per via telefonica/mail (la questione investe anche la FILIALE DIGITALE), bisogna assolutamente, senza indugio, procedere alla dovuta segnalazione, che ciascun COLLEGA È ABILITATO AD APRIRE DI PROPRIA INIZIATIVA E SENZA COINVOLGERE IL SUPERIORE GERARCHICO a: usiforga@intesasanpaolo.com

Il Direttore di Filiale ha, a sua volta, il compito di inoltrare SEMPRE, autonomamente, la comunicazione di ogni evento che avvenga nella struttura di sua competenza alla propria DR.

Abbiamo quindi chiesto all'azienda un preciso impegno **affinché i comportamenti aggressivi non siano mai percepiti come una inevitabile componente della quotidianità lavorativa**.

I dati infatti evidenziano una **situazione molto allarmante che rischia di peggiorare ulteriormente**, anche in considerazione dell'ulteriore chiusura di filiali prevista, scelta (che continuiamo a considerare

sbagliata) che genera forte disagio e contrarietà nella clientela e nelle comunità locali insoddisfatte delle modalità di servizio erogato; ciò unitamente ai prospettati **cambiamenti** nella gestione organizzativa del **modello di filiale** (tra i vari aspetti anche lo **spostamento dei clienti** dalle filiali di BdT ad **Isybank**, che sarà oggetto di comunicazione ai clienti interessati in questo mese di **luglio**) che vedranno le colleghe ed i colleghi della Rete impegnati a gestire il rapporto con la clientela, e le **problematiche conseguenti alle scelte aziendali**.

È una situazione che, anche per queste ragioni, non solo non deve essere sottovalutata ma che, anzi, **richiede un'iniziativa di prevenzione da parte dell'azienda più incisiva ed efficace rispetto a quella messa in campo finora**, potenziando l'attività formativa, ma anche **agendo, a priori, sulle cause del fenomeno, a partire dai necessari cambiamenti del modello di servizio, oltre che intervenire, a posteriori, sugli effetti** e rafforzando gli elementi di deterrenza finalizzati a disincentivare tali eventi.

Per l'identificazione, la definizione e la predisposizione delle misure di prevenzione più adeguate ad affrontare questi rischi, che si rivelano sempre più presenti nella attività lavorativa quotidiana, è fondamentale l'**effettivo e preventivo coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) da parte delle strutture aziendali competenti**, elemento che abbiamo sollecitato con forza all'azienda.

Abbiamo inoltre richiesto all'azienda un rafforzamento dell'attività di informazione di colleghe e colleghi e l'introduzione di ulteriori misure di sicurezza in correlazione con l'evoluzione del modello di servizio, con particolare riferimento alle situazioni che ne potranno derivare: per esempio colleghe e colleghi presenti da soli in filiale (e conseguente necessità di strumentazioni anti-malore più avanzate a livello tecnologico), ed estensione delle misure agli hub già esistenti e di prossima attivazione.

L'azienda ci ha confermato che procederà tempestivamente in tal senso.

GLI EVENTI CRIMINOSI: ALCUNI DATI

Proseguendo nell'analisi degli altri dati forniti:

- le **RAPINE** (tentate e consumate) nel 2022 in Isp sono **aumentate** (n. 14) rispetto al periodo 2020/2021 (rispettivamente n. 11 e n. 4) caratterizzato dall'emergenza pandemica, ma sono risultate inferiori rispetto al 2019 (n. 29) con un tasso di incidenza inferiore rispetto al dato di sistema ABI;
- gli **ATTACCHI agli ATM** in Isp risultano diminuiti, nel 2022, (n. 12) rispetto al 2021 (n. 15) anch'essi con un tasso di incidenza inferiore al dato di sistema ABI;
- i **FURTI alle CASSE** in Isp, nel 2022, sono in leggero incremento (n. 10) rispetto al 2021 (n. 6) - **è un tema molto delicato rispetto al quale invitiamo le colleghe e i colleghi alla massima attenzione e al rispetto puntuale delle disposizioni aziendali per non incorrere in contenziosi disciplinari e in responsabilità patrimoniali**;
- gli **ATTACCHI INFOFISICI** in Isp, nel 2022, **sono quasi dimezzati** (n. 11) rispetto al 2021 (n. 20).

L'incontro è terminato con l'illustrazione delle iniziative formative e di supporto alle attività di prevenzione che verranno rese disponibili a breve dall'azienda.

Vi invitiamo a rivolgervi per **ogni dubbio, informazione o approfondimento** in merito alle tematiche di Sicurezza ai **Sindacalisti FISAC CGIL** e, in particolare, ai **nostri RLS ([qui trovate i loro riferimenti](#))** che sono a disposizione per fornire tutti i chiarimenti, il supporto e l'assistenza che vi saranno necessari.



Intesa Sanpaolo: incontro con le funzioni aziendali responsabili in materia di Sicurezza