



OSSERVATORIO SICUREZZA REGION CENTRO NORD INCONTRO DEL 21/7/2015

All'incontro hanno partecipato per la funzione Security Pianigiani, gli specialisti territoriali Ferrarini, Dapporto e Fossati, per le funzioni HR Papaveri con Pizzacalla e Ciferri e per le Relazioni Industriali Rizza.

L'azienda ci ha presentato e commentato i dati 2013 e 2014 della Region relativi all'andamento delle rapine, che evidenziano **un calo percentuale** sia degli eventi consumati che di quelli tentati.

Il dato sul "bottino prelevato" nel 2014 è diminuito rispetto al 2013 del 90%.

In merito ai "nuovi interventi su apprestamenti anti rapina", nel 2014 si è agito soprattutto nella sostituzione degli impianti TVCC (con previsione per il 2015 di ridurre ulteriormente i sistemi con modalità di registrazione vhs), degli impianti d'allarme e degli ingressi.

L'informativa relativa al **piano di formazione sulla sicurezza** "con la specifica del numero di colleghi già coinvolti ovvero da inserire nella pianificazione dei piani formativi" non è stato fornito: nella Region nessun collega ha beneficiato di moduli formativi in materia, a fronte dei 361 su base nazionale, in quanto l'azienda avrebbe preferito aggiornare i percorsi formativi per farli partire aggiornati dal 2016. Abbiamo sostenuto che il sistema di security si fonda su una serie di principi finalizzati alla prevenzione dei potenziali eventi criminosi: **se l'azienda non garantisce adeguata formazione, si assume la responsabilità di disattendere le previsioni del protocollo sulla sicurezza**, che identifica nella formazione obbligatoria il principale strumento di prevenzione degli eventi criminosi.

L'azienda ha enfatizzato il ruolo di assistenza, affiancamento e supporto, che gli specialisti offrono sul campo durante le visite presso le agenzie. A nostro avviso, però, la formazione "sul campo" è completamente inadeguata visto che i quattro specialisti security di Region non possono coprire all'anno più di un quarto delle circa 3750 agenzie.

L'affiancamento, che avviene mentre i colleghi lavorano, quindi anche in presenza dei clienti, non può garantire la necessaria attenzione dei colleghi, e soprattutto non coinvolge né sensibilizza le figure di sintesi dei distretti (Ddd in primis). E' patrimonio comune che la sicurezza dei colleghi sia la priorità: in proposito abbiamo sempre chiesto che venga fatta un'adeguata sensibilizzazione su tutte le figure di sintesi.

Con l'obiettivo di incrementare il livello di sicurezza, abbiamo sollevato osservazioni, formulato suggerimenti e proposte di risoluzione di problematiche attuative del protocollo ed evidenziato tutta una serie di criticità emerse nei territori della Region che si teme possano degenerare. In considerazione proprio delle numerose questioni e problematiche emerse, abbiamo richiesto un secondo incontro ai sensi dell'art. 3 del protocollo, già in calendario per il prossimo 9 settembre.

Le principali disposizioni normative che definiscono i "comportamenti corretti" sono contenute nella circolare CI0240, che dovrebbe essere revisionata a settembre in occasione di una campagna di sensibilizzazione rivolta alle figure preposte da parte degli Hr.

Abbiamo sottolineato che le attuali normative presuppongono situazioni di lavoro pressoché ottimali e studiate a tavolino senza il verificarsi di variabili imprevedibili, in realtà sempre numerose e di diversa natura. La stessa circolare CI0240 lascia troppe zone d'ombra, e la sicurezza è un tema troppo delicato per declinarlo con dei "forse".

Ogni volta il sistema di sicurezza viene riadattato alle nuove (ri)organizzazioni di business volute dalla banca, oggi quindi non tanto o non solo, come viene ripetuto, per tutelare i lavoratori e i clienti,

quanto per adattarsi e rendere attuabile il nuovo modello organizzativo "open". A nostro parere, le priorità dovrebbero essere invertite.

Sono state poi riproposte questioni che continuano a provocare preoccupazioni e perplessità:

- **La difficile gestione di atm**, classici o evoluti poco importa: soprattutto nelle agenzie cash-light, comprime la pausa pranzo dei lavoratori addetti: il caricamento durante l'intervallo del pranzo infatti è purtroppo diventata una pessima abitudine, di cui l'azienda ha perfettamente conoscenza, anche grazie ai tabulati che riportano gli orari di accesso agli atm. Purtroppo dobbiamo denunciare che, a fronte delle pesanti pressioni affinché gli atm siano sempre in funzione, quando si sono presentati problemi, troppo spesso sono stati gestiti con durezza e senza tenere conto delle diverse realtà operative, fino alla previsione di gravi provvedimenti disciplinari.

Il nostro obiettivo è che i lavoratori possano lavorare in sicurezza e in tranquillità, e l'operatività deve essere organizzata attraverso comportamenti e regole chiare, facili e praticabili.

Benché l'argomento sia oggetto di continui confronti, porremo con forza il tema alle nostre segreterie di Coordinamento, perché in quella sede riteniamo che debbano essere individuate regole valide per tutta la banca sostenibili in rapporto all'organizzazione dell'azienda, su cui devono ricadere i rischi e gli oneri delle "cattive pratiche".

- **La gestione di chiavi e codici segreti** tramite l'applicativo Adtweb: è stato sottolineato quanto sia difficoltosa la registrazione dei vari avvicendamenti fra i tenutari sia in funzione del numero di risorse presenti nelle agenzie sia per garantire le comunicazioni previste in deroga alla norma da indirizzare agli specialisti, obp e internal control.

L'azienda ha evidenziato che in caso di evento critico le forze di pubblica sicurezza confronteranno detentori reali di chiavi e codici con quanto riportato in procedura.

Invitiamo ancora una volta tutti i lavoratori a evitare di prendere con troppa superficialità le eventuali "facoltà di delega" che la stessa normativa sembra concedere in maniera del tutto automatica, ma che potrebbero richiedere, in caso di evento critico, una valutazione anche nel merito da parte degli organi di controllo con relative giustificazioni da dover presentare.

- **La gestione manuale degli ingressi**: abbiamo evidenziato le problematiche circa la discrezionalità e le possibili interpretazioni (ad esempio durante l'avvio del timing per apertura atm, dello svuotamento o della verifica mezzi forti temporizzati, durante sovvenzioni e rimesse e durante le operazioni di cassa continua anche in presenza di "filtri" di sicurezza abbinati alla bussola antirapina come i metal detector). In questa delicatissima fase un collega dovrebbe dedicarsi quasi esclusivamente alle operazioni di apertura e chiusura tramite consolle, o addirittura, in base alle caratteristiche degli ingressi, presidiandole direttamente chiavi in mano. I rischi si moltiplicano in misura esponenziale nelle agenzie "mono operatore", o in caso di sostituzioni presso altre agenzie o anche semplicemente nel caso di cambio del ruolo rispetto a quello abitualmente svolto.

L'azienda poi "consiglia" l'utilizzo di una gestione degli accessi manuale in particolari situazioni a rischio, come ad esempio "per l'intera giornata durante l'intero periodo estivo".

Noi consigliamo a tutti i colleghi comportamenti prudenti e, nel caso di non conoscenza dei clienti che chiedono di entrare in banca, di coinvolgere i superiori gerarchici, e se del caso di contattare direttamente gli specialisti security.

- **La problematica, da anni denunciata, relativa all'ingresso di Via del Lavoro a Bologna**: l'azienda ha proposto l'introduzione di tornelli per l'accesso alla mensa. A nostro avviso la proposta non risolve il problema della sicurezza: occorre un adeguato filtro di sicurezza, anche a mezzo di un servizio di guardania, all'ingresso di Via del Lavoro, dal momento che chiunque può entrare e che a chiunque suoni il clacson viene aperta la sbarra.

Abbiamo segnalato anche i ritardi nella soluzione dei guasti alle porte d'accesso delle agenzie, che spesso costringono a utilizzare le uscite di sicurezza come accessi ordinari e la scarsa tempestività, in taluni casi la totale mancanza, della comunicazione aziendale riguardo agli eventi criminosi alle rsa costituite, o in loro mancanza ai coordinatori territoriali.

Troppe volte agenzie da tre vengono lasciate "consapevolmente" con un solo operatore, con tutti i rischi del caso che possono impattare anche sui rischi per la salute.

L'azienda, a parziale replica delle criticità poste, ha confermato una nuova misura di sicurezza per gli atm, rappresentata dalle gabbie che impedirebbero l'efficacia di eventuali attacchi, e ci ha illustrato i vantaggi che apporterà il nuovo modello di Atm con una tecnologia in grado di "riutilizzare" le banconote versate rendendole disponibili nei cassette di prelievo, con una ipotizzata una riduzione degli interventi sugli atm stessi (è in corso un progetto pilota presso l'agenzia di San Giovanni in Persiceto).

A più riprese l'azienda ha posto l'accento che le variazioni normative, che si sono rese e si renderanno necessarie comporteranno un'assunzione di maggiore responsabilità da parte propria, ma che le "brutte abitudini" non potranno essere più tollerate (ad esempio l'accesso ai locali della banca in orari in cui non si dovrebbe, che potrebbe portare i colleghi a essere chiamati a rispondere di procurato falso allarme).

Riteniamo che non sia più il tempo di ricorrere a un malinteso concetto di elasticità e di buon senso dei colleghi, ma che sia l'azienda a doversi assumere le proprie responsabilità per rendere sostenibile e praticabile il sistema di security in un contesto organizzativo che nella rete denota croniche manchevolezze.

I buoni risultati che potranno scaturire da questi incontri di Region, ma anche le criticità non risolte, verranno comunque portate al tavolo dell'osservatorio centrale. Il prossimo confronto è in calendario per il prossimo 9 settembre.

Bologna 27 luglio 2015

Coordinamento Region Centro Nord
Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Sinfub Ugl-Credito UilCa Unisin