



Ai  
Sindacati Autonomi Bancari  
FABI

LORO SEDI

---

PROTOCOLLO: **1354 - LB/ls**

ROMA, LI **21 giugno 2013**

OGGETTO:

**Convegno “Violenza allo Sportello e tutela dei lavoratori: Nuovi Rischi per banche e Terziario” - Milano 12 Giugno 2013**

Presso la Sala Convegni del FlagShip Store ENEL di Via Broletto a Milano, ha avuto luogo una giornata di studio organizzata dalla FABI, in collaborazione con AIProS (Associazione Italiana Professionisti della Sicurezza), dedicata al tema della violenza allo sportello.

La FABI da tempo e con determinazione ha denunciato la gravità di una situazione in costante peggioramento: l'aumento di episodi di violenza, fisica e psicologica, perpetrati ai danni di chi opera allo sportello. È un problema dei bancari, ma anche un problema che è comune al Terziario.

Nel corso della giornata si sono confrontati, in un'ottica interdisciplinare, esperti del settore appartenenti ad ambiti differenti: esperti di sicurezza, psicologi, medici del lavoro, esponenti della Vigilanza.

**La presenza di Sindacalisti ed R.L.S. dell'Organizzazione è stata rilevante**, segno di un interesse finalizzato a meglio gestire le situazioni operative di criticità, l'analisi e la gestione del rischio, l'analisi dell'organizzazione del lavoro nelle sue implicazioni sulla salute e la sicurezza dei lavoratori.

Nel corso dell'introduzione Luca Bertinotti, Segretario Nazionale della FABI, ha ricordato le parole con le quali il Segretario Generale, Lando Sileoni, ha per primo denunciato con forza alcuni episodi di violenza, tra i quali il tentato omicidio di un Direttore di Filiale a Padova.

Sileoni aveva allora affermato si era “raggiunto e superato ogni limite di disinformazione ed esasperazione” perché era “stato perpetrato un atto di inconcepibile violenza su un dipendente di banca, “colpevole di essere un lavoratore esemplare”.

Il comunicato stampa della Fabi, citato da Bertinotti, così continuava: “Il clima sempre più riscaldato e le varie strumentalizzazioni, politiche e mediatiche, che hanno come bersaglio le banche e di riflesso i lavoratori bancari, ma più in generale il sistema del credito, generano disinformazione e costruiscono un clima di odio vergognoso. E' stato raggiunto e superato ogni limite di decenza e sarebbe opportuno, nell'interesse di tutti, recuperare una situazione di normale dialettica senza inutile e pericolosi eccessi che rischiamo di generare comportamenti che rasentano

la follia.” “Auspicio”, concludeva Sileoni, “che i mezzi di informazione e tutti gli addetti ai lavori contribuiscano a riportare un clima di civile e democratico confronto”.

A seguire si sono avvicendati saluti ed osservazioni sul tema da parte di Dario CORRISIO, Direttore del Flagship Store ENEL Milano, Fabio SCOLA, Coordinatore del Dipartimento Organizzazione FABI.

Interventi, e Loris BRIZIO, Coordinatore del Dipartimento Salute e Sicurezza.

I relatori sono stati molti ed hanno catturato l’interesse di tutti i partecipanti.

In allegato a questa comunicazione sono le slide prodotte da alcuni dei relatori nel corso dei loro interventi.

Dopo l’introduzione di Luca Bertinotti si sono avvicendati Michele MESSINA, Vice Presidente Vicario A.I.Pro.S., Alessandro DE CARLO, Docente presso l’Università Lumsa di Roma, Fulvio FORNARO, Medico Competente Aziendale, Direttore Sail 626, Pierluigi ANTONIETTI - ASPP ENEL Mercato Italia Macroarea nord ovest, Eduardo Jorge PARISI, Business Development Manager Sicuritalia, Angelo GIULIANI, del Dipartimento Welfare ABI e Loris BRIZIO, Coordinatore Dipartimento Nazionale Salute e Sicurezza FABI.

Tutti gli interventi hanno affrontato le diverse sfaccettature del rischio allo sportello, con un filo conduttore comune ai diversi interventi: quello di superare l’aspetto di mera denuncia di una situazione ed i promuovere, secondo il proprio livello operativo, il concetto di una **sicurezza integrata, legata ad una cultura della prevenzione condivisa dalle parti sociali, che per realizzarsi può utilizzare quanto di meglio esperienze di buone prassi, ricerca e strumento tecnologici, possono fornire.**

Si è parlato di rapine, di situazione sociale, di tensioni con la clientela, di stress lavoro correlato,, di fronte ad un pubblico attento che non ha esitato, di fronte ad alcuni argomenti particolarmente stimolanti, ad intervenire nel dibattito.

Grande interesse ha suscitato anche l’attenzione che il mondo della ricerca sta dedicando ai temi dibattuti, inquadrandoli correttamente e cercando di fornire chiavi di interpretazione di tipo psicologico e sistemico di grande interesse, per permettere una corretta valutazione delle ricadute dell’organizzazione del lavoro sulla operatività e sulla vita in azienda dei lavoratori dei front office.

Nel suo intervento Loris Brizio, Coordinatore del Dipartimento Salute e Sicurezza, ha ricordato, tra altre cose, la necessità di operare in modo uniforme nel mondo del Credito, ricercando norme condivise dalle parti sociali che siano comuni all’intero Settore. L’occasione potrebbe essere quella del rinnovo degli Accordi del 1997, tutt’ora in corso. Si devono ricercare le migliori soluzioni operative per la tutela dei lavoratori, sia organizzative, sia formative, utilizzando, quando necessario, l’utile apporto della Vigilanza, operando però sempre nel rispetto del duplice binario delle rappresentanze dei lavoratori: gli RLS, parte integrante, secondo la FABI, del Sistema di Sicurezza Aziendale espresso dal Servizio di Prevenzione e Protezione e il Sindacato, con le sue strutture saldamente operative nell’ottica dell’Art. 9 della Legge 300/70. In questo senso il coinvolgimento pieno degli RLS nei momenti di particolare rilevanza della Valutazione del Rischio, come ad esempio per lo stress lavoro correlato, è da considerarsi un elemento qualificante del processo di valutazione, per l’apporto diretto che solo gli RLS possono dare alle valutazioni.

Alla fine dei lavori Luca Bertinotti ha ribadito che, “anche se OSSIF, l’Osservatorio di ABI, ci conferma il trend positivo di riduzione delle rapine in banca visto negli ultimi anni, caratterizzati da una riduzione del 68% dal 2007 a oggi, con una contestuale diminuzione dell’indice di rischio, non

possiamo che essere preoccupati per la crescente tensione che avvertiamo tra chi è addetto agli sportelli. La crisi sociale che ha investito il paese, e che non è al momento rientrata, continua a creare disagio sociale e confusione: i bancari sono confusi con chi gestisce la banca e gli errori di coloro che hanno gestito in modo non corretto alcune aziende determinano colpe che nulla hanno a che vedere con la professionalità dei bancari. Le aziende devono considerare appieno, nella valutazione del rischio, questi elementi, e mettere in campo tutto quanto possa essere utile per ridurre questo rischio, sia sotto l'aspetto della violenza fisica, sia sotto quello, più sottile ma non meno grave, della violenza verbale e psicologica. La FAB, come sempre, è pronta ad agire per la tutela dell'intera categoria.”.

Cordiali Saluti.

**LA SEGRETERIA NAZIONALE**



A collection of handwritten signatures in black ink, arranged in three rows. The first row contains three signatures: 'Roberto Pirelli', a stylized signature, and 'Flavio'. The second row contains three signatures: 'Luigi', 'G. P.', and 'Maurizio'. The third row contains two signatures: 'G. M.' and 'Stefano'.



**Dipartimento  
Salute e Sicurezza**

*In collaborazione con*



# **VIOLENZA ALLO SPORTELLLO E TUTELA DEI LAVORATORI NUOVI RISCHI PER BANCHE E TERZIARIO**

**GIORNATA DI STUDIO**

*Milano, 12 giugno 2013*

**«*La prevenzione della rapina in banca*»**

*(Michele Messina - Vice Presidente Vicario A.I.PRO.S. e consulente della sicurezza)*

# La prevenzione della rapina in banca

## I DATI STATISTICI

Le rapine complessivamente denunciate in Italia nel corso del 2011 sono state 40.549, con un incremento del 20,1% rispetto al 2010.

Il dato evidenzia, purtroppo, un'inversione di tendenza che si verifica dopo un triennio positivo in cui le rapine avevano fatto registrare complessivamente un calo del 34%.

(Fonte: ISTAT - Ministero dell'Interno)



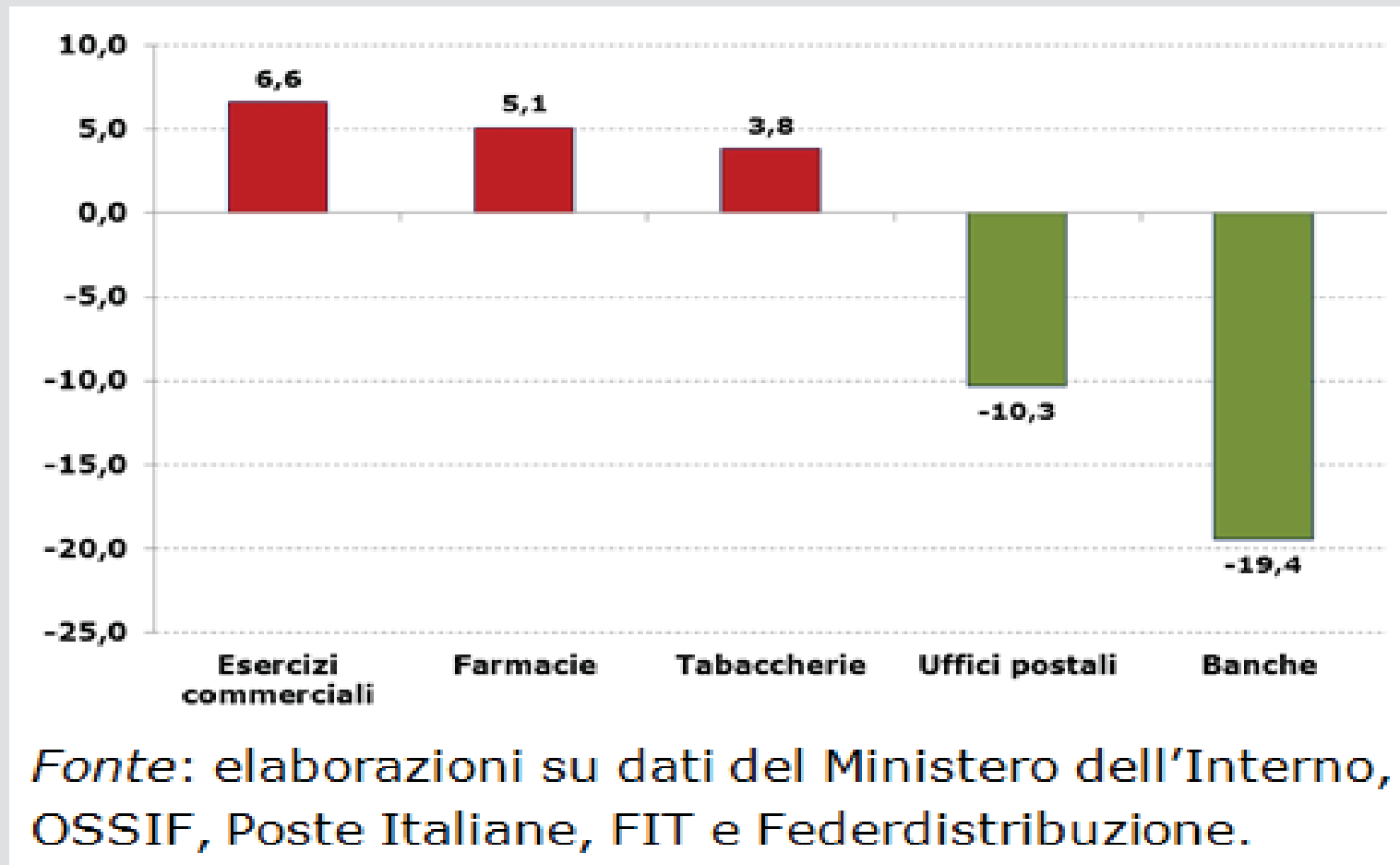
## Panico per rapina in banca ad Avellino

### Intervento della polizia, ricercati gli altri due complici

23 maggio, 2013

(ANSA) - AVELLINO, 23 MAG - Rapina sventata questa mattina nella filiale di Avellino di Banca Apulia. Poco prima delle 10, tre banditi hanno fatto irruzione nella sede di via Carducci<sup>2</sup> intimando agli impiegati di consegnare loro il denaro contante custodito nelle casse.

## La prevenzione della rapina in banca



Dal confronto dei dati delle categorie partecipanti all'Osservatorio Intersettoriale sulla Criminalità Predatoria, relativi all'anno 2011, emerge, in particolare, come la recrudescenza delle rapine abbia riguardato gli esercizi commerciali (+6,6%), le farmacie (+5,1%) e le tabaccherie (+3,8%), mentre per gli uffici postali (-10,3%) e le banche (-19,4%) prosegue il positivo trend decrescente.

## La prevenzione della rapina in banca

N.	Regioni/ Province	Indice di rischio totale	Indice di rischio per settori			
			Banche	Poste	Tabaccherie	Farmacie
<b>1</b>	Lazio	5,0	7,3	7,1	1,0	12,7
<b>2</b>	Puglia	4,3	6,2	9,1	2,3	5,3
<b>3</b>	Lombardia	4,2	4,7	4,1	0,6	12,9

*Le 3 regioni a più alto rischio nel 2011, con i relativi indici per le diverse tipologia di rapina (percentuale ogni 100 sportelli)*

Fonte: elaborazioni su dati del Ministero dell'Interno  
OSSIF, Poste Italiane, FIT e Federdistribuzione.



## La prevenzione della rapina in banca

*Nei primi otto mesi del 2012 sono state compiute 624 rapine agli sportelli bancari con un calo del 18,5% rispetto alle 766 registrate nello stesso periodo del 2011. La diminuzione conferma il trend positivo già registrato negli ultimi anni (dal 2007 a oggi, infatti, le rapine in banca si sono più che dimezzate -59%)*

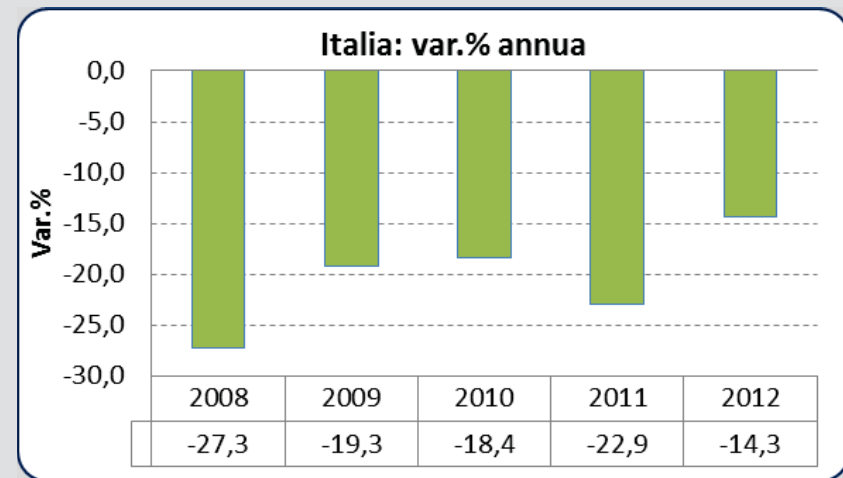
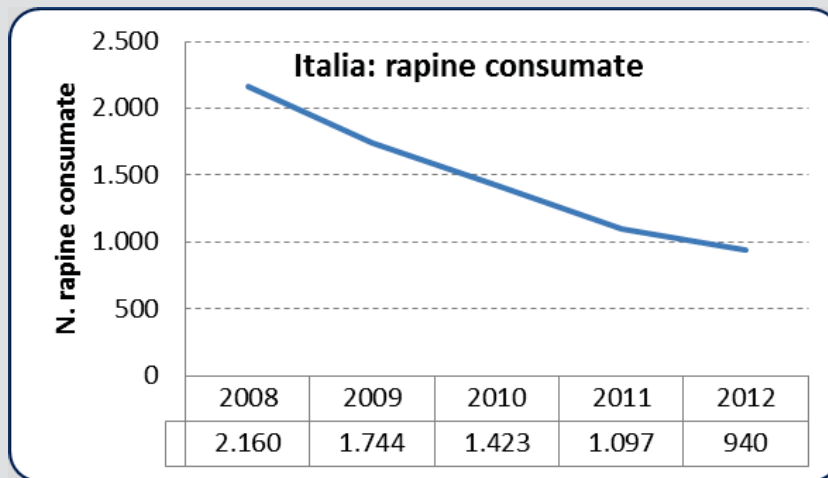
*(Fonte: OSSIF-ABI)*





# La prevenzione della rapina in banca

## ***Rapine in banca in Italia: 2008-2012***



## La prevenzione della rapina in banca

### *Fattori che aumentano la nostra insicurezza:*

- ✓ *la grande differenza che esiste tra reati denunciati e reati effettivamente commessi;*
- ✓ *il numero dei reati per i quali la giustizia non riesce a individuare i responsabili. Le percentuali sono elevatissime al punto da sfiorare, per i furti, il 95% dei casi. Di poco inferiore la percentuale per le rapine, che varia tra il 75 e l'80%;*
- ✓ *la lungaggine dei processi penali che spesso fa scattare la prescrizione che obbliga a scarcerare i criminali;*

## La prevenzione della rapina in banca

*EVENTO RAPINA:  
quale politiche di  
sicurezza adottare?*



## La prevenzione della rapina in banca

### ***Definizione di rapina (art. 628 C.P.)***

*E' colpevole del reato di rapina chiunque si impossessa della cosa mobile altrui sottraendola a chi la detiene mediante violenza alla persona o minaccia, allo scopo di procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto”.*

*La rapina è aggravata dai seguenti elementi:*

- la presenza di armi;*
- la presenza di più persone;*
- il camuffamento degli autori;*
- l'uso di violenza psicologica;*
- l'appartenenza degli autori ad associazioni di stampo mafioso.*

***La rapina è perciò un reato contro il patrimonio, ma è caratterizzato dalla minaccia e dalla violenza contro la persona!***

### ***Definizione di estorsione (art. 629 C.P.)***

*E' colpevole del reato di estorsione chiunque, mediante violenza o minaccia, costringendo taluno a fare o ad omettere qualche cosa, procura a se o ad altri un ingiusto profitto con altrui danno.*

## La prevenzione della rapina in banca

### *Organizzazione e gestione della sicurezza (art. 30 del D.Lgs. 81/2008)*

*Per prevenire la rapina occorre anche organizzare all'interno della dipendenza bancaria una struttura gestionale che deve prevedere:*

- *la valutazione dei rischi (ex artt. 17, 28 e 29 del D.Lgs. 81/2008);*
- *la scelta, l'installazione e la manutenzione delle più idonee difese passive ed attive;*
- *la redazione di procedure di sicurezza semplici e complete che il personale deve seguire scrupolosamente (ex art. 20 del D.Lgs. 81/2008);*
- *l'informazione e la formazione del personale;*
- *il controllo dell'applicazione delle procedure di sicurezza e le sanzioni per chi non le osserva.*

*Ogni banca dovrebbe, in sintesi, sviluppare al suo interno una adeguata “politica” della sicurezza che tenga conto, in particolare, del rischio rapina e delle sue caratteristiche. Molta importanza assume pertanto una corretta ”Analisi del rischio” e conseguentemente l'assegnazione delle “Mansioni” e dei “Compiti” al personale.*

## La prevenzione della rapina in banca

### *La valutazione del rischio di rapina*

*In osservanza agli artt. 17, 28 e 29 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. (T.U. sicurezza nei luoghi di lavoro), il datore di lavoro è tenuto a valutare tutti i rischi all'interno dell'azienda ai fini della sicurezza dei lavoratori contro i possibili infortuni e redige una relazione (DVR).....omissis..*

*Per tale attività, il datore di lavoro si avvale della collaborazione della funzione interna (RSPP, Security manager, ASPP), del RLS, del Medico Competente ed, ove necessario, di professionisti specialisti esterni.*

*N.B.*

*...“Nelle banche, pertanto, occorre valutare, tra gli altri, anche il rischio di rapina allo scopo di garantire l'integrità psicofisica dei lavoratori, adottando tutte le necessarie misure di prevenzione e protezione” (Sentenza Cassazione Civile - Sez. Lavoro n. 4012 del 20.04.1998).*

# La prevenzione della rapina in banca

## Codice Civile

### *Art. 2087 «Tutela delle condizioni di lavoro»*

*L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.*



# La prevenzione della rapina in banca

## *La valutazione del rischio di rapina*

*Con riferimento al rischio di rapina, il D.V.R., oltre all'analisi del rischio in se, secondo i criteri e le peculiarità sopra citati, deve contenere anche l'individuazione delle conseguenti misure di prevenzione e protezione e specificatamente, descrivere le misure destinate alla:*

- *Riduzione delle probabilità di accadimento dell'evento criminoso:* si tratta di misure di difesa di tipo attivo e passivo elaborate nell'ambito delle scelte di politica aziendale anche con l'ausilio dei «*Protocolli anticrimine sottoscritti con le Prefetture provinciali*»;
- *Mitigazione del danno:* sono costituite da misure quali le procedure di sicurezza per il personale, l'informazione e la formazione dei lavoratori, la formazione degli incaricati al primo soccorso e all'emergenza, gli interventi di natura sanitaria (sorveglianza) e di supporto psicologico.

## La prevenzione della rapina in banca

### *Integrazione tra safety e security:*

*Un' attenta analisi sulla valutazione del rischio rapina condotta dal dott. Pianosi dell'ufficio igiene del lavoro della ASL di Milano afferma che:*

*«.....Per una compiuta analisi dell'evento rapina è necessario distinguere il diverso impatto che lo stesso fenomeno ha sulla sicurezza sociale, definita safety, quella richiesta dal cittadino ed affidata alle istituzioni, e sulla sicurezza del patrimonio aziendale, definita come security, affidata alla valutazione del rischio di impresa.*

*La legge affida alla responsabilità del datore di lavoro la sicurezza del luogo di lavoro!*

*E' opportuno sottolineare che l'evento rapina è un accadimento criminoso ed un pericolo sociale che lo Stato deve tenere sotto controllo con attività di prevenzione e di repressione!*

## La prevenzione della rapina in banca

### *Integrazione tra safety e security* (A. Rosicarelli – UILCA – LT 2008)

.....Il rischio di rapina per il lavoratore e per la clientela deve essere individuato nel comportamento dei rapinatori nella loro interazione in un luogo di lavoro che è organizzato per attività diverse. Si tratta di un particolare rischio, esogeno portato dall'esterno, come un vero e proprio rischio interferenziale e, come tale, dovrebbe essere trattato.....

.....Occorre prevenire e contenere il rischio introdotto dall'agente esterno (criminale) nell'ambiente di lavoro, intervenendo e limitando il più possibile la conseguente esposizione al rischio dei lavoratori/lavoratrici/clientela.....

.....Qualora tale rischio non possa essere completamente eliminato dal luogo di lavoro, occorre agire per ridurre i tempi di esposizione all'agente nocivo, promuovendo comportamenti virtuosi: informazione, addestramento, simulazione, procedure comportamentali, piani di emergenza di quanti si trovano a subire l'evento rapina.....

## La prevenzione della rapina in banca

### *Concetti di sicurezza antirapina:*

*Pertanto, per proteggere i luoghi a rischio di rapina occorre:*

- ✓ *Rendere difficoltoso l'ingresso dei rapinatori nei locali della banca*
- ✓ *Adottare le necessarie misure di prevenzione (deterrenti) e di protezione*
- ✓ *Garantire, innanzitutto, l'incolumità delle persone presenti*
- ✓ *Formare ed informare adeguatamente i lavoratori sul rischio rapina;*
- ✓ *Prevedere apposite procedure di sicurezza e comportamentali*
- ✓ *Operare sempre nell'interesse collettivo volto ad assicurare i criminali alla giustizia*

## La prevenzione della rapina in banca

### *Le misure di prevenzione e protezione:*

*Un ambiente di lavoro sicuro, sereno e ben organizzato, tra l'altro, sviluppa la produttività!*

*Attenzione: lo stress psicologico dei lavoratori esposti al rischio di rapina alla lunga logora e può causare gravi malattie e apatia sul lavoro!*

## La prevenzione della rapina in banca

### *Protocolli ABI – Prefetture sulla prevenzione della rapina in banca:*

*Per un accordo volontario tra pubblico e privato lo Stato, su sollecitazione dell'ABI, ha sottoscritto, tramite le Prefetture Provinciali, protocolli di intesa che mirano a promuovere sul territorio opportune forme di collaborazione, con l'obiettivo di prevenire il rischio sociale e proteggere i lavoratori, quindi:*

- *prevenire l'evento criminoso agendo su due parametri: **appetibilità del bottino e livello di vulnerabilità della custodia dei valori** (prevenzione);*
- *favorire l'individuazione e la cattura dei responsabili (protezione).*

# La prevenzione della rapina in banca

## ***Banche: Abi, protocolli antirapina con Prefetture***

*ROMA (MF-DJ)- Piu' stretta collaborazione tra banche e Forze dell'ordine per contrastare il fenomeno criminale delle rapine e rendere le filiali sempre piu' sicure per clienti e dipendenti.*

*Lo rende noto l'ABI aggiungendo che sono già operativi in 71 province italiane i protocolli antirapina siglati con le Prefetture.*

*Oggi e' stato rinnovato l'accordo tra l'Abi e la Prefettura di Roma, che contiene alcune importanti novita' per rendere meno esposti al rischio-rapine gli oltre 30.000 sportelli dove ogni giorno si recano migliaia di cittadini ed impiegati.*

*Secondo l'accordo tra l'ABI e le Prefetture, le banche s'impegnano a dotare ogni filiale di almeno tre sistemi di sicurezza tra quelli più moderni ed evoluti (telecamere di sorveglianza, allarmi, vigilanza, metaldetector, dispositivo di erogazione a tempo del denaro) e di un meccanismo di videoregistrazione in grado di facilitare le forze dell'ordine nella ricostruzione puntuale degli episodi criminosi e nell'identificazione dei responsabili. Ciascuna banca, inoltre, si impegna a monitorare e segnalare qualsiasi movimento sospetto di persone all'interno e all'esterno delle filiali ed eventuali malfunzionamenti o lavori di manutenzione che potrebbero ridurre l'efficienza delle misure di sicurezza adottate.*

*(Fonte OSSIF)*





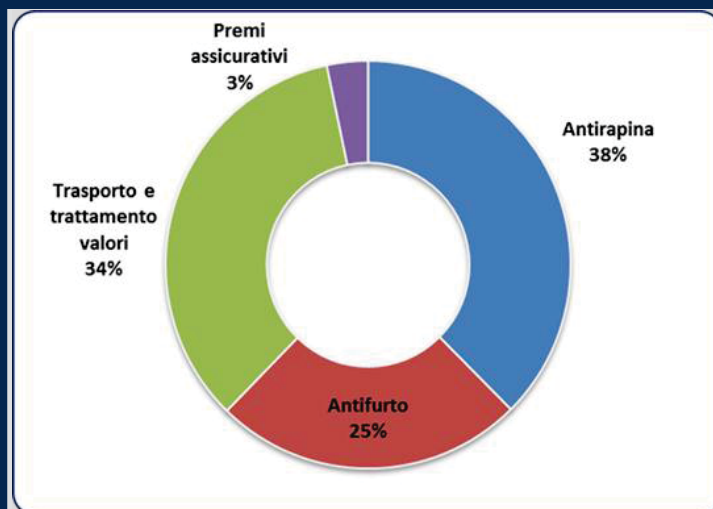
# La prevenzione della rapina in banca

## Principali misure di difesa antirapina

- *bussole d'ingresso con o senza metal detector*
- *separazioni blindate (banconi, vetrine, pareti, ecc.) e vetri antiproiettile*
- *dispositivi di selezione e controllo degli accessi (es. biometrici)*
- *sistemi di videosorveglianza collegati con CDT e registrazione delle immagini video*
- *sistemi di anticamuffamento*
- *dispositivi di erogazione temporizzata del contante (es. cash-in/cash-out)*
- *dispositivi per rendere inesigibili le banconote (es. macchiatori, sistemi di tracciabilità delle banconote)*
- *rinforzo meccanico delle cassette di sicurezza, ove presenti*
- *gestione centralizzata dei mezzi forti*
- *serrature a tempo (a ritardo di apertura), con blocco telecomandato ecc.*
- *dispositivi di segnalazione a distanza (allarme di rapina silente) collegati con le FF.OO.*
- *piantonamento esterno con guardia armata*
- *informazione e formazione del personale*
- *procedure di sicurezza interna per il personale*

# La prevenzione della rapina in banca

## Ripartizione delle somme investite per la sicurezza fisica delle filiali



Il **38%** degli investimenti è destinato alle **misure antirapina**

## Diffusione stimata dei dispositivi tecnologici di difesa

Sistemi di allarme	94,1%	Erogatore automatico di banconote	32,7%
Video-registrazione	91,2%	Videosorveglianza	28,1%
Dispositivi apertura ritardata	77,2%	Vigilanza	12,0%
Bussola	71,2%	Dispositivi biometrici	8,1%

**766 milioni di euro** spesi dalle banche nel 2011 per la sicurezza anticrimine

## La prevenzione della rapina in banca

### *Organizzazione e procedure di sicurezza antirapina:*

- *La sicurezza antirapina deve riguardare tutto il personale!*
- *La sicurezza è nel modo di lavorare e di agire!*

## La prevenzione della rapina in banca

*Suggerimenti comportamentali, in caso di rapina,  
per evitare reazioni pericolose da parte dei criminali*

# La prevenzione della rapina in banca

## *Come comportarsi in caso di rapina:*

### *Fasi della rapina*

*Nella dinamica di una rapina si possono distinguere le tre fasi seguenti che, di regola, vengono attuate dai rapinatori professionisti:*

- *fase di progettazione*, studio e preparazione (sopralluoghi);
- *fase esecutiva* (minaccia contro clienti e dipendenti);
- *fase conclusiva* (fuga con il denaro rapinato).

### *Elementi della rapina*

*Gli elementi che interagiscono nell'evento rapina sono:*

- *umano* (il rapinatore, la vittima, altri);
- *ambientale* (caratteristiche del luogo);
- *materiale* (i mezzi/armi impiegati dai rapinatori);
- *dinamico* (le modalità dell'attacco).

## La prevenzione della rapina in banca

### *Come comportarsi in caso di rapina*

*Non è vero che durante una rapina non si possa fare nulla, si può fare qualcosa prima, durante e dopo l'evento. Ma bisogna sapere come comportarsi. Informazione e formazione sono perciò alla base della prevenzione.*

*....e allora, Cosa fare?*

- prima della rapina: *la rapina è un fenomeno criminale che si può e si deve prevenire;*
- durante la rapina: *si possono limitare i danni psicologici e fisici alle persone e quelli economici;*
- dopo la rapina: *si possono limitare le conseguenze e si può tentare di assicurare i criminali alla giustizia.*

# La prevenzione della rapina in banca

## *Come comportarsi in caso di rapina:*

### *1).....prima della rapina*

*Per prevenire il verificarsi di una rapina è importante, innanzi tutto, adottare adeguate misure di prevenzione (deterrenti) e di protezione delle persone.*

*Osservare quindi, scrupolosamente, le procedure prestabilite, quali ad esempio:*

- rispettare le modalità di primo ingresso/ultima uscita;*
- custodire il denaro in casseforti rifermate anche con serrature a tempo e negli appositi dispositivi di erogazione temporizzata delle casse, ove previsti;*
- Segnalare, in tempo utile, eventuali anomalie negli impianti di sicurezza esistenti (telecamere o dispositivi di allarme non funzionanti o manomessi);*
- evitare di lasciare le chiavi nelle serrature di ripostigli e bagni, potrebbero servire ai criminali per chiudervi dentro il personale (adottare, in alternativa, catenacci manuali a scorrimento azionabili dall'interno);*
- osservare con cura la persona che chiede di accedere ai locali (se ha un soprabito largo, un cappello, se il viso è ben visibile, ecc.);*
- controllare (anche per mezzo del sistema di TVCC) e segnalare ogni atteggiamento sospetto all'interno e all'esterno dell'agenzia (auto, persone, finti incidenti, ecc.);*



# La prevenzione della rapina in banca

## *Come comportarsi in caso di rapina:*

### *1).....prima della rapina*

- *verificare l'esatto valore di taratura del metal detector, se presente nella bussola d'ingresso;*
- *verificare periodicamente l'efficienza dei dispositivi di controllo accessi, ove presenti;*
- *tenere chiusi e rifermati i battenti delle casseforti contenenti il denaro ed attivare anche le serrature a tempo;*
- *tenere in ordine, all'interno della cassaforte, ove presenti, le speciali mazzette civetta con dispositivo macchiatore;*
- *ricordarsi di attivare correttamente le serrature a ritardo di apertura e alla sera di impostarle per tutto il periodo di chiusura notturna e festiva (si previene così l'apertura sotto minaccia);*
- *entrare/uscire singolarmente e mai tutti insieme durante l'orario di ingresso, di uscita serale e della pausa di colazione.*

## La prevenzione della rapina in banca

### *Come comportarsi in caso di rapina:*

#### *2).....durante la rapina*

*L'esperienza e le statistiche hanno dimostrato che, nella realtà, i rischi di danni fisici per i lavoratori presenti ad una rapina sono bassi. Ciò nonostante la principale preoccupazione deve essere sempre quella di salvaguardare l'incolumità delle persone presenti nella dipendenza. A tale scopo, è importante addestrare il personale affinché:*

- mantenga e faccia mantenere innanzitutto la calma ai presenti e non faccia nulla che possa provocare una reazione violenta dei rapinatori (si consiglia di respirare lentamente e profondamente);*
- se il lavoratore si trova sotto minaccia, in fase di disattivazione dell'impianto di allarme antintrusione, deve digitare l'esatto codice di disattivazione ma aggiungere o sottrarre, ove previsto, il numero segreto che attiva il segnale silenzioso di allarme diretto alle FF.OO.;*
- non si opponga agli ordini, ma allo stesso tempo, non li esegua con eccessiva premura e cerchi di ostentare sempre una grande calma;*
- faccia in modo che il denaro venga raccolto direttamente dai rapinatori cosicché possano prelevare, se custodite nella cassaforte o nei cassetti, anche le mazzette civetta provviste del dispositivo macchiatore;*





# La prevenzione della rapina in banca

## *Come comportarsi in caso di rapina:*

### *2).....durante la rapina*

- *non risponda al telefono se non espressamente invitato a farlo, dai rapinatori;*
- *se possibile e in condizioni di assoluta sicurezza, invii l'allarme silente, tramite gli appositi dispositivi (es. pulsanti/pedaliere) alle Forze dell'Ordine (non usare i telefonini in quanto è più facile essere scoperti);*
- *se è stato preso un ostaggio, faccia di tutto per tranquillizzare la vittima e calmare l'aggressore;*
- *provi a memorizzare l'aspetto fisico, ovvero caratteristiche e segni distintivi particolari dei rapinatori (colore della pelle, degli occhi, dei capelli, altezza, eventuali segni particolari ecc.); il loro comportamento (nervoso, calmo, maldestro, ecc.); il loro modo di parlare ed eventuali inflessioni dialettali italiane o accento straniero; il tipo di arma maneggiata (pistola a tamburo o a caricatore, fucile a canne mozze, siringa, altro) e con quale mano viene tenuta.*

## La prevenzione della rapina in banca

*Una rapinatrice  
ripresa dalla  
telecamera di  
sorveglianza*



## La prevenzione della rapina in banca

### *Come comportarsi in caso di rapina*

#### *3).....dopo la rapina*

*Dopo una rapina è consigliabile comportarsi come segue:*

- *non tentare mai di ostacolare la fuga ai rapinatori o bloccare la porta d'uscita della bussola, potrebbero reagire con violenza e fare del male ai presenti;*
- *osservare, se possibile, la direzione presa dai rapinatori e il tipo di automezzo utilizzato, meglio se si riesce ad annotare la targa, non inseguire i rapinatori fuori dai locali;*
- *continuare, nei limiti del possibile, a mantenere la calma;*
- *non parlare con estranei e lasciare libero il telefono;*
- *evitare di parlare con i giornalisti; se indispensabile, rilasciare solo brevi dichiarazioni, omettendo di fornire particolari sulla dinamica dell'evento e di indicare soprattutto il valore sottratto, nonché i nominativi delle persone coinvolte;*

# La prevenzione della rapina in banca

## *Come comportarsi in caso di rapina*

### *3).....dopo la rapina*

- *appuntare, subito, su un foglio di carta quanto è stato ascoltato e visivamente memorizzato;*
- *informare con la maggiore chiarezza e completezza possibile le Forze dell'Ordine intervenute;*
- *eseguire le istruzioni ricevute dai funzionari di polizia;*
- *evitare assolutamente di toccare tutto ciò che è stato toccato dai rapinatori, si potrebbero cancellare le loro impronte digitali.*



## La prevenzione della rapina in banca

### *Come prevenire la rapina ....con introduzione clandestina nei locali:*

- ✓ *non tenere mai sbloccate le porte di ingresso dei locali della dipendenza, quando ci si deve allontanare anche se per brevissimo tempo;*
- ✓ *non lasciare finestre aperte, se comunicano con cortili o vie di transito, ove tali aperture non siano protette con robuste inferriate e sensori di allarme;*
- ✓ *verificare che tutti i lavoratori delle ditte esterne siano usciti alla sera, prima della chiusura, se nei locali si svolgono lavori;*
- ✓ *rifermare sempre, nell'intervallo di colazione, le casseforti, la porta di ingresso della dipendenza e inserire il sistema di allarme antintrusione;*
- ✓ *mantenere attivi (H 24) i rivelatori di allarme antiscasso (sismici) che dovrebbero essere sempre presenti sulle pareti confinanti con locali di terzi.*

*N.B. L'impianto di videosorveglianza deve rimanere attivo 24 ore su 24, registrare ogni variazione di immagine e fornire l'allarme a distanza (CDT) in caso di intrusione!*

***ESEMPI DI FORATURE SU PARETI DI CONFINE CON LOCALI DI TERZI***



# La prevenzione della rapina in banca

## *Come comportarsi nel caso di tentata rapina*

### *.....con destrezza:*

*Un metodo che da alcuni anni viene sempre più spesso attuato dai malviventi è l'ipnosi. Tale tecnica applicata su alcuni soggetti, si è rivelata infallibile.*

*Occorre allora porre molta attenzione e diffidare sempre di queste persone, specialmente se non si conoscono.*

### *IPNOSI:*

*Particolare stato della coscienza, diverso dal sonno, introdotto attraverso tecniche che si basano sulla suggestione.*

*Lo stato di **trance ipnotica** viene provocato facendo concentrare il soggetto su opportuni stimoli e impedendogli di rilassarsi; segue una fase di approfondimento della trance e infine il risveglio ottenuto utilizzando, in senso inverso, le stesse suggestioni dell'induzione.*

*N.B. occorre evitare di guardare negli occhi, le persone sospette e distogliere inoltre lo sguardo dagli oggetti che le stesse potrebbero tenere in mano e muovere lentamente, a breve distanza dai vostri occhi!*

# La prevenzione della rapina in banca

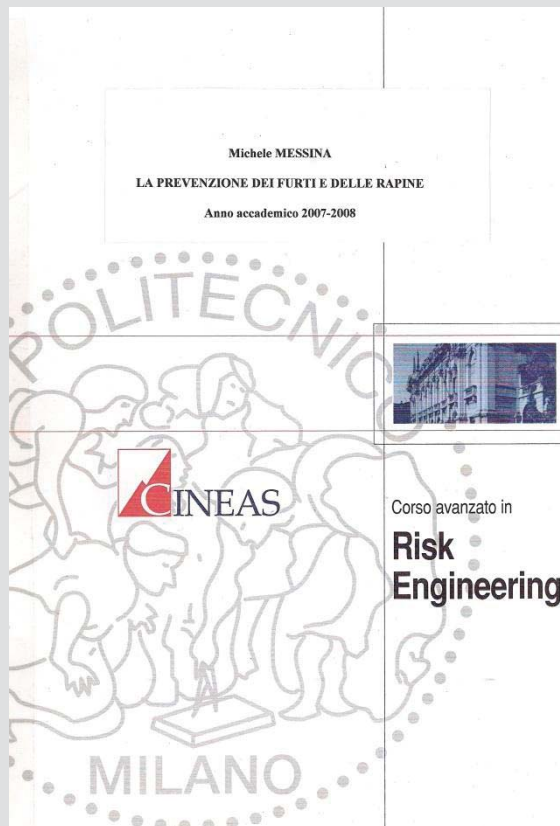
## *Obblighi dei lavoratori (Art. 20 del D.Lgs. 81/2008)*

*Ciascun lavoratore deve prendersi cura della propria sicurezza e salute e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni od omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.*

*.....In particolare, utilizzano correttamente i macchinari, le apparecchiature, .....nonché i dispositivi di sicurezza, inclusi quelli per prevenire e segnalare la rapina!*

# LA FORMAZIONE SVILUPPA LA CONSAPEVOLEZZA DEL RISCHIO E LA CULTURA DELLA SICUREZZA

*Sottoporre i lavoratori ad un adeguato livello di formazione, ripetuto nel tempo, in conformità al D.Lgs. 81/2008, permette di aumentare la loro consapevolezza nei confronti del rischio rapina e li aiuta ad attuare comportamenti corretti che possono salvaguardare la loro incolumità.*



# La prevenzione della rapina in banca

*FINE PRESENTAZIONE*

*.....grazie per il cortese ascolto!*



## **Tutela dei lavoratori dai nuovi rischi: reti per la prevenzione dello stress lavoro-correlato, la promozione del benessere organizzativo e lo sviluppo della performance**

Alessandro De Carlo, Università di Roma – Lumsa

Leonardo Ranieri, Cises, IF – Informazione & Fiducia

Nicola A. De Carlo, Università di Padova

*Milano, 12 giugno 2013*







# Nuovi rischi - nuovi strumenti

Le condizioni di lavoro sono in costante evoluzione: nuovi rischi, alcuni dei quali specifici per alcune categorie particolarmente esposte

Rischio  $\neq$  Percezione di rischio

Rischio percepito ma non confermato: possibile indicatore

Strumenti per la valutazione e il monitoraggio di nuovi rischi: innovazione nella prevenzione completa



## Quanto pesano il rischio e il disagio per le organizzazioni?



- Considerando solamente i costi diretti e immediatamente accertabili, è possibile stimare in **oltre 5 miliardi di euro l'anno le spese motivate dal disagio organizzativo nel nostro Paese.**



## Turnover

- Il costo del turnover in Europa viene stimato in una **media di € 7.000 per ciascun lavoratore** (Donaldson-Feilder et al., 2012).

## Assenze

- Il 25% delle imprese italiane stima una perdita di oltre **€ 70.000** ogni anno per le **assenze non pianificate** mentre circa il 65% attribuisce a tale perdita una cifra compresa fra **€ 7.800** e **€ 31.000** (Avaya, 2008).

## Costo delle assenze

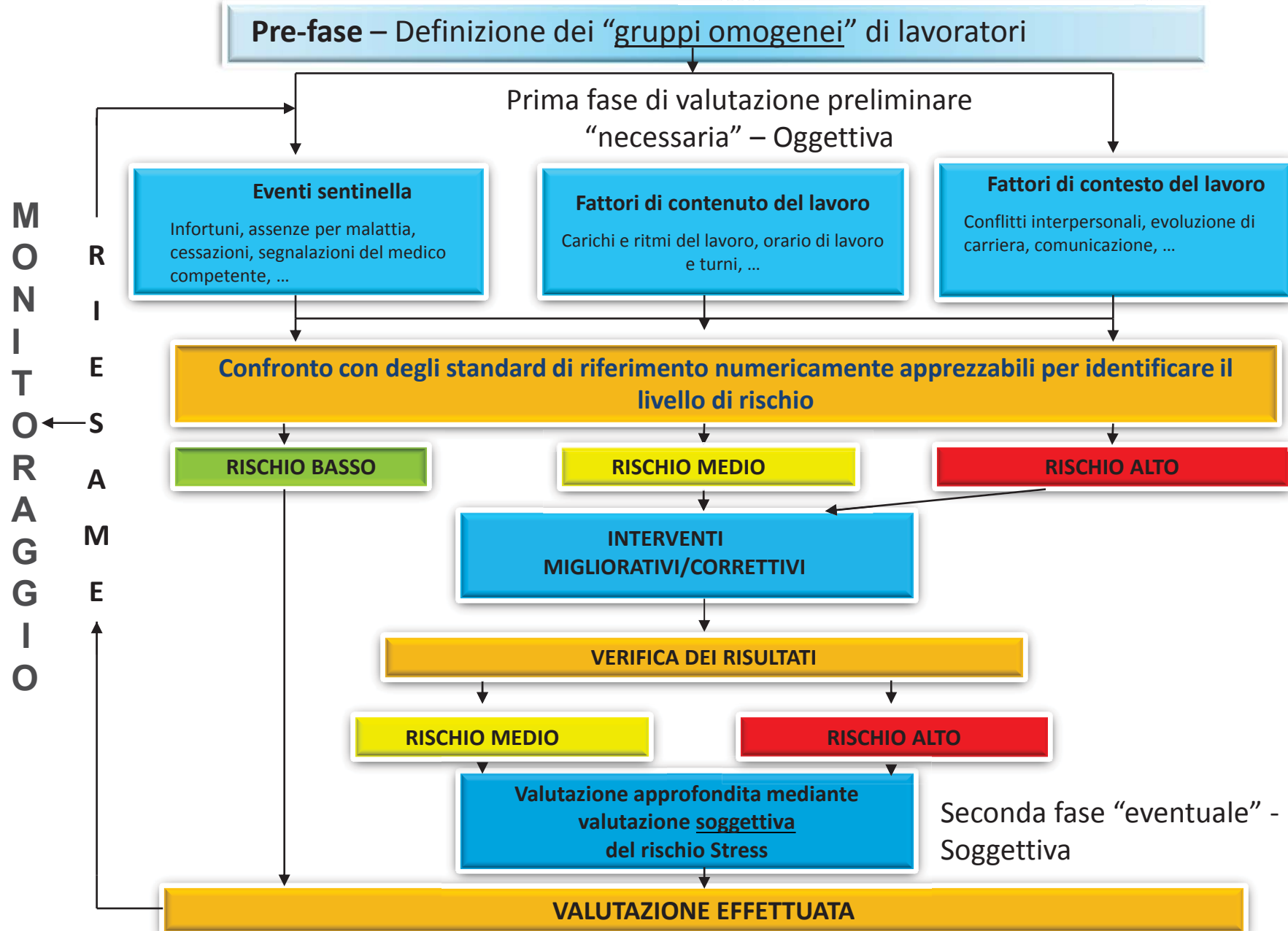
- Il costo medio delle assenze per malattia connessa al disagio lavorativo è stimato in una **media di € 500 l'anno per ciascun lavoratore** (CIPD, 2008).

## Contenziosi

- La durata di una causa civile è pari a **1.502 giorni** con 470 giorni per arrivare alla sentenza di un tribunale, altri 1.032 per la Corte d'appello. Non va meglio per i procedimenti penali con 337 giorni per la sentenza del tribunale, i 901 della Corte d'appello ai quali, se aggiungiamo i 383 giorni delle indagini, arrivano a **1.621 giorni** (*Relazione sull'amministrazione della Giustizia nell'anno 2011* presentata dal Ministro Paola Severino in Parlamento il 17 gennaio 2012).



# Indicazione metodologiche della Commissione Consultiva per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato: il "soggetto" della valutazione (18/11/2010)



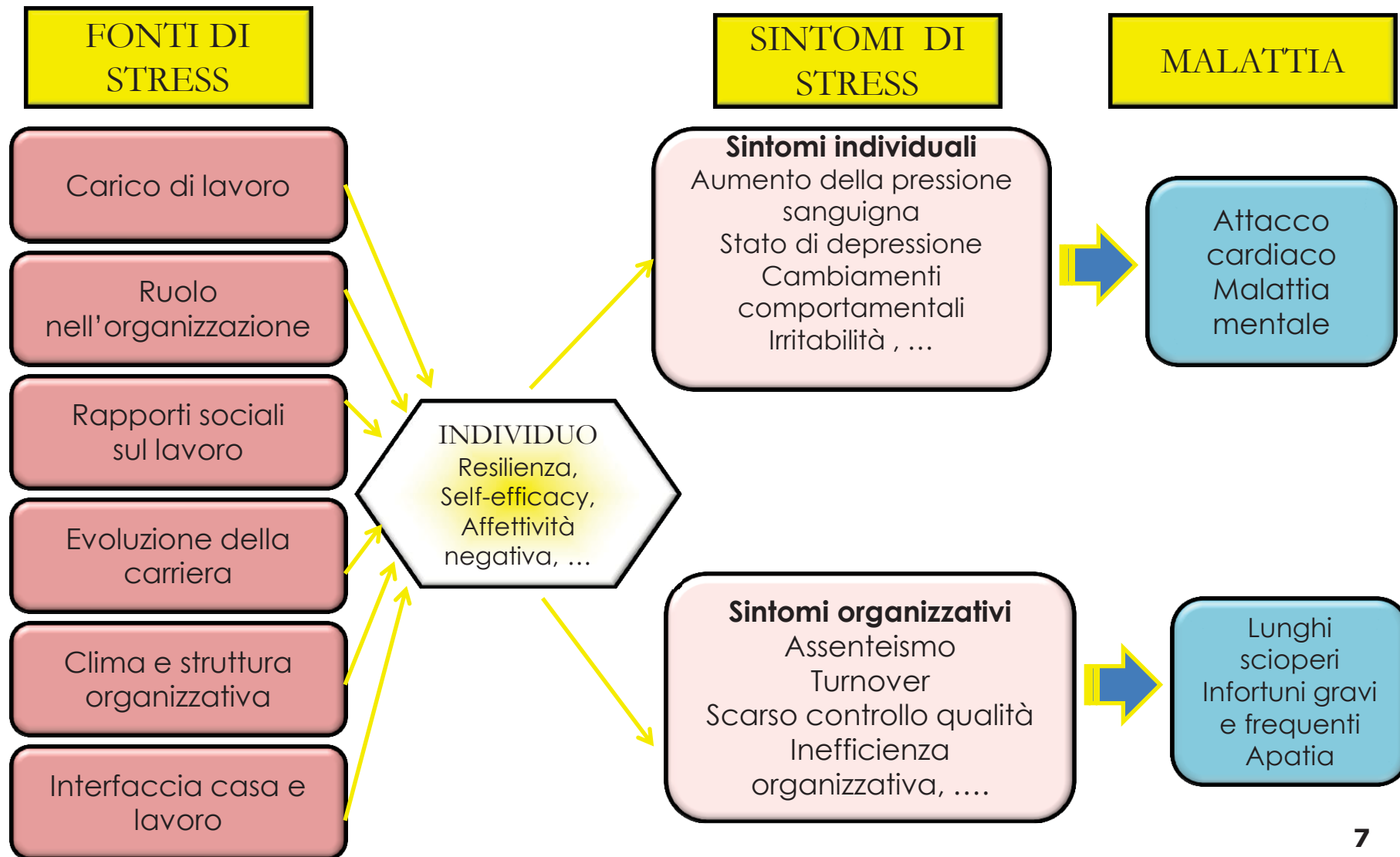


## Rischi tradizionali vs. nuovi rischi: percezione e mutamento

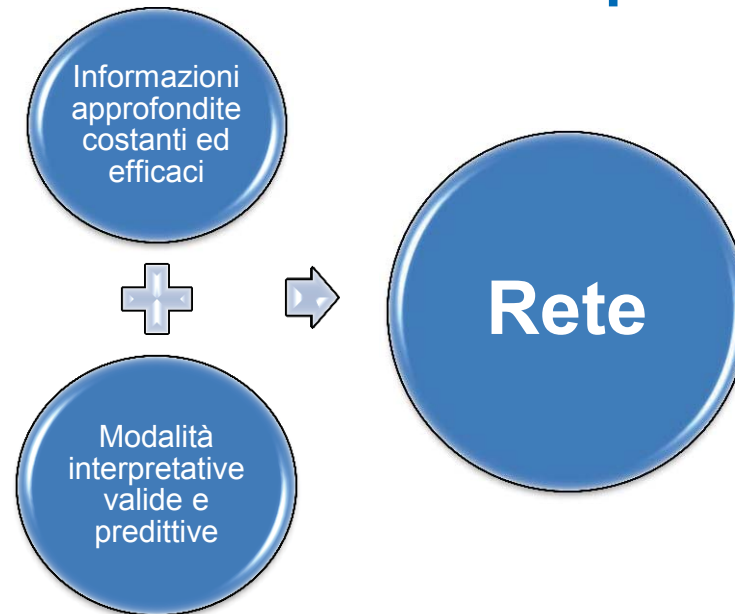


# il ruolo delle percezioni - l'esempio dello stress

(Cooper, 1994 - Modificato)



## Reti di ascolto e intervento: un modo per ridurre rischi e danni



- Il monitoraggio dei rischi, e anche della percezione di essi può essere condotto su base regolare e può rappresentare una fonte di informazione tempestiva, proveniente dai luoghi di lavoro più distanti dal centro dell'organizzazione e ricca di contenuti utili all'azienda e ai lavoratori.
- È opportuno che un servizio di ascolto dedicato allo stress lavoro-correlato, al disagio e ai nuovi rischi in ambito organizzativo, venga **gestito all'esterno dell'organizzazione, da partner di alto profilo scientifico e tecnico, indipendente e di fiducia sia per il management che per i lavoratori.**
- Una rete di ascolto e intervento offre un servizio al datore di lavoro, al management, al RSPP, al medico competente e alle altre figure impegnate nella gestione della sicurezza e nella prevenzione del rischio, costituenti il Gruppo di gestione della valutazione del rischio, quando attivato secondo le indicazioni INAIL.





## Criteri per l'individuazione del rischio e del disagio

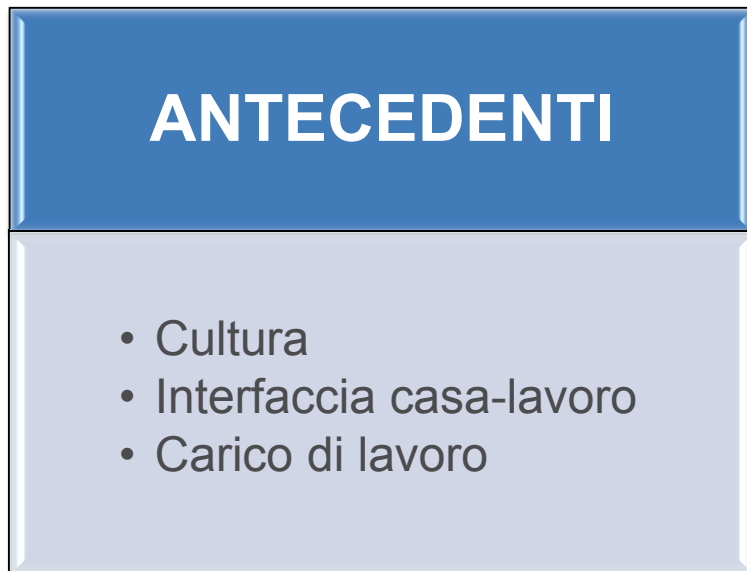


Le variabili presentate costituiscono una parte esemplificativa e non esaustiva del modello completo





## Criteri per l'individuazione delle fonti e delle conseguenze del disagio



Le variabili presentate costituiscono una parte esemplificativa e non esaustiva del modello completo





## L'approccio integrato per la valutazione dei rischi: il Principio della Triangolazione

Secondo il **principio della triangolazione** (Cox, 1990; Agenzia Europea per la Sicurezza sul Lavoro, 2002) la valutazione del rischio stress lavoro-correlato dovrebbe avvenire mediante una **combinazione di metodi**, ovvero facendo riferimento ad almeno **tre diverse tipologie di misure**. La bontà del processo di valutazione sarà tanto più elevata quanto più le diverse misure daranno luogo a delle **informazioni convergenti**.

### Misure soggettive

(Relazioni sociali nel lavoro, carico di lavoro, conflitto casa/lavoro, crescita professionale, ...)

### Misure oggettive

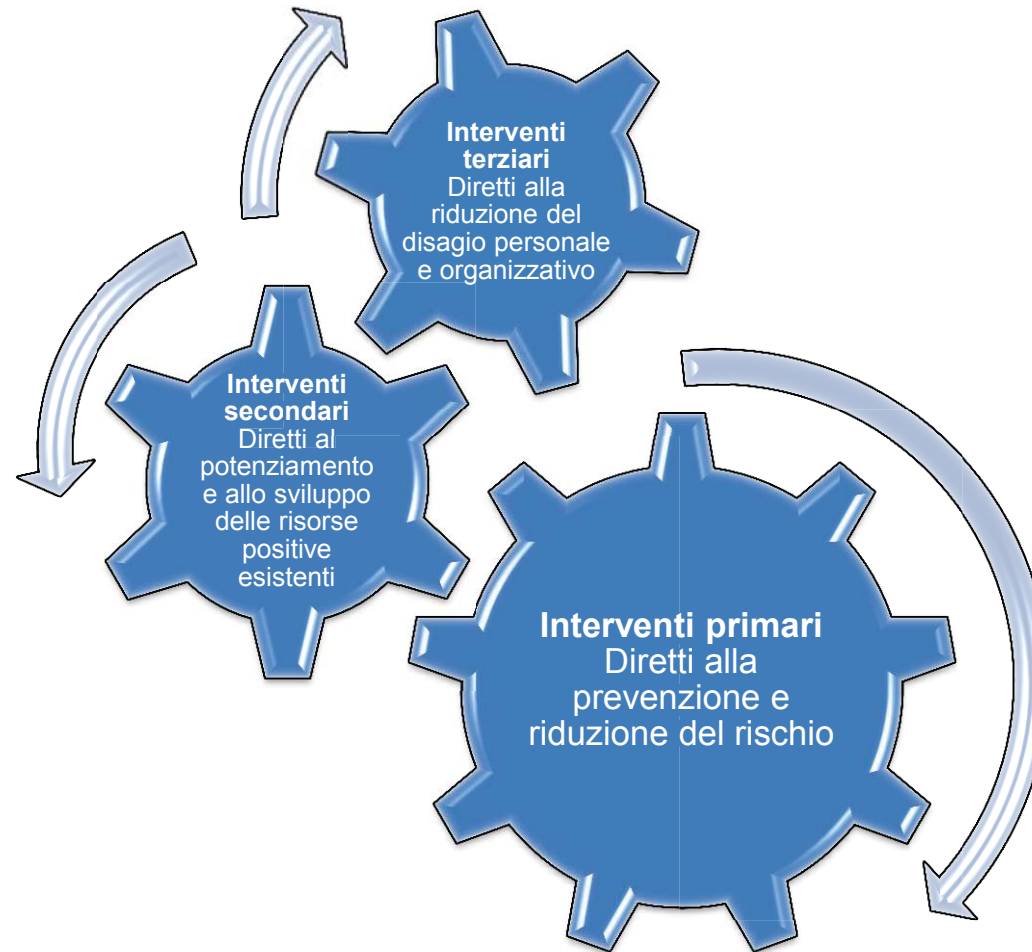
(Dati sanitari, infortuni, assenteismo, turnover, mobilità; cortisolo, pressione arteriosa, ...)

### Misure intersoggettive Interviste/Focus Group

(Organizzazione/contenuto del lavoro, ritmi, turni, ...)

## Gli interventi

gli interventi sui nuovi rischi si articolano in tre categorie, da scegliere in base agli elementi emersi nel monitoraggio.



## Quali vantaggi da una rete di ascolto e intervento?

- L'introduzione di una rete di ascolto e intervento produce vantaggi di particolare rilevanza in riferimento alla **normativa vigente** e, in generale, nella prospettiva della **prevenzione tanto dei rischi quanto dei contenziosi** e della **garanzia** per le aziende e per i lavoratori oltre che del **miglioramento** della qualità, della performance e del benessere organizzativo.

### VANTAGGI PER IL MANAGEMENT

- Possibilità di intervenire in modo efficace e senza dispersione di risorse e di energie
- Riduzione di costi e danni derivanti da conflittualità, contenziosi, assenze e infortuni
- Aumento della performance e della produttività
- Sostenibilità e responsabilità sociale
- Riduzione di costi legati all'immagine, al turnover e alla formazione
- Management Etico e Positivo

### VANTAGGI PER I LAVORATORI

- Possibilità di comunicare le situazioni di rischio e disagio
- Possibilità di fruire di interventi mirati
- Sicurezza dell'indipendenza del servizio e del rispetto delle norme sulla privacy
- Accesso a materiali di informazione sui temi del benessere e del disagio organizzativo

### VANTAGGI PER IL DATORE DI LAVORO E PER LE FIGURE COINVOLTE NELLA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DEL RISCHIO

- Contributo costante per l'applicazione puntuale delle normative vigenti
- Monitoraggio efficace e certificato di possibili situazioni di rischio
- Informazione tempestiva e mirata su eventuali specifiche situazioni emergenti
- Possibilità di accedere a consulenze multidisciplinari di alta specializzazione





## Reti di ascolto e intervento: Prevenzione

**Applicazione del D.lgs. 81/08 e s.m.i.** – mediante un Ente terzo – in relazione a fattori quali lo stress lavoro-correlato, il burnout, il mobbing, la costrittività organizzativa le discriminazioni e le percezioni di rischi specifici, in modo tempestivo, efficace ed economico.

Punto di forza dell'organizzazione – essenziale sul piano etico, normativo, della crescita e dello sviluppo – nel ridurre i livelli di conflitto, oltre che nel gestire i rapporti con i lavoratori in una prospettiva di miglioramento costante

**L'organizzazione, con l'adozione di una rete di ascolto e intervento, presta attenzione attiva alle problematiche che emergono presso i lavoratori e si mette in condizione di intervenire tempestivamente qualora ciò si rivelasse necessario.**





## Reti di ascolto e intervento: Rispetto

Ascoltare le problematiche e le percezioni di rischio dei lavoratori è un segno tangibile di rispetto e attenzione nei loro confronti, consente di promuovere azioni mirate ed efficaci, e di evitare eventuali interventi non rilevanti rispetto alla reale situazione organizzativa.

Una rete di ascolto e intervento è una dimostrazione di voler aderire ai Nuovi Codici del Lavoro, cioè a stili di comportamento basati sul rispetto reciproco, sulla fiducia, sul desiderio di valorizzare ogni individualità nel suo impegno e nella sua libertà di perseguire i comuni obiettivi.


**Il rispetto è la forza che permette alle organizzazioni di superare qualunque momento di difficoltà.**






## Reti di ascolto e intervento: Benessere organizzativo

L'ascolto in azienda e la messa in pratica di azioni efficaci contribuiscono a portare il benessere organizzativo a livelli di eccellenza tali da avere l'effetto di ridurre in modo rilevante i rischi, oltre che di favorire la performance e la qualità del lavoro e di promuovere altruismo, proattività, partecipazione e commitment.



Una rete di ascolto e intervento aumenta il benessere, il quale a sua volta aumenta la collaborazione di tutta la rete aziendale nel segnalare, prevenire e combattere i nuovi rischi.



**Lavorare liberi da pensieri negativi, problemi e costrizioni permette di migliorare le condizioni di lavoro di tutti e prevenire rischi secondari.**





## Reti di ascolto e intervento: Performance

Le reti di ascolto e intervento aumentano la performance dei singoli e delle organizzazioni, favorendo un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. I livelli di performance raggiunti in tale modo costituiscono veri e propri asset organizzativi, in quanto duraturi e sostenibili nel tempo e in grado di mantenersi anche nei momenti di elevata pressione e difficoltà.

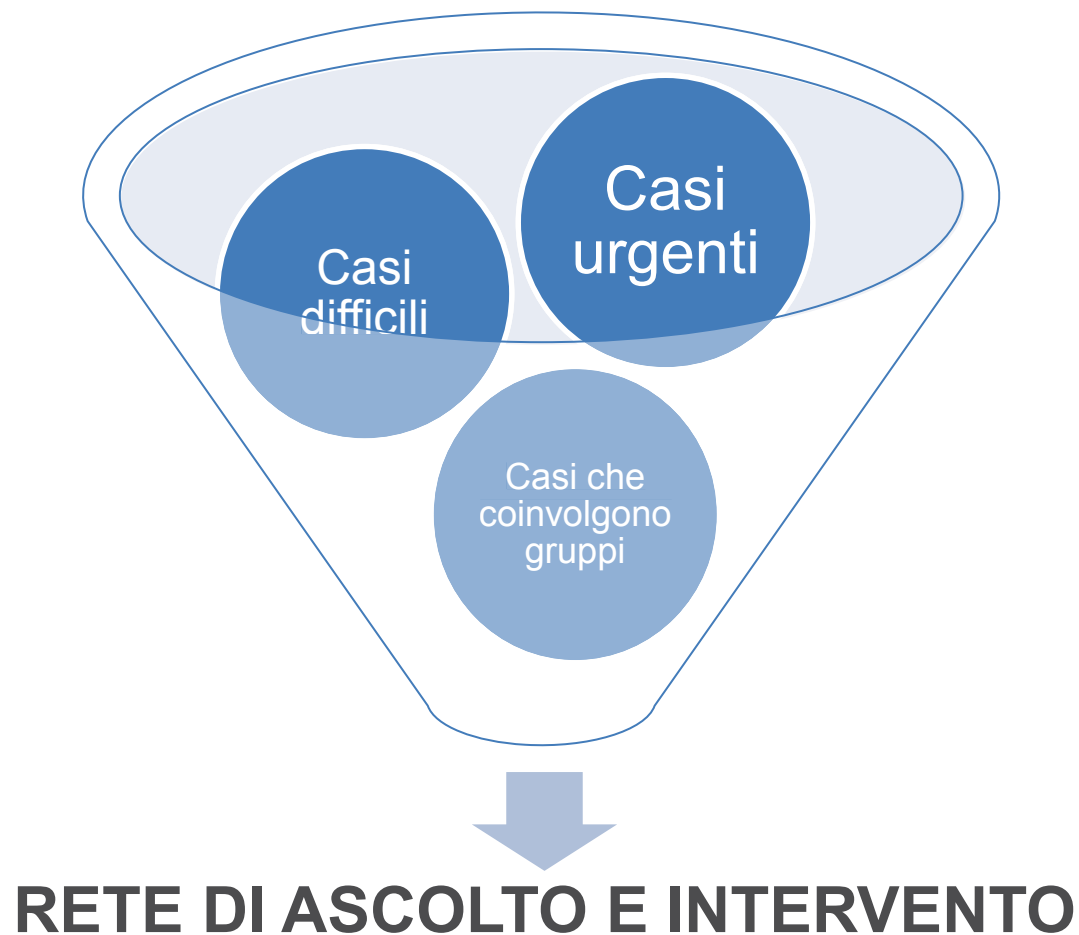
Una rete di ascolto e intervento promuove l'incremento delle prestazioni in linea con lo sviluppo dei Nuovi Codici del Lavoro, e dunque migliori performance sulla base di comportamenti sempre più improntati alla collaborazione, alla condivisione degli obiettivi e dei risultati, al rafforzamento di intenzioni e azioni positive da parte di ciascun componente dell'organizzazione.

**Una rete di ascolto e intervento favorisce il potenziamento delle qualità e delle capacità delle persone di “essere positive”, rafforzando le loro difese naturali per contrastare i possibili effetti negativi dello stress sulle performance.**



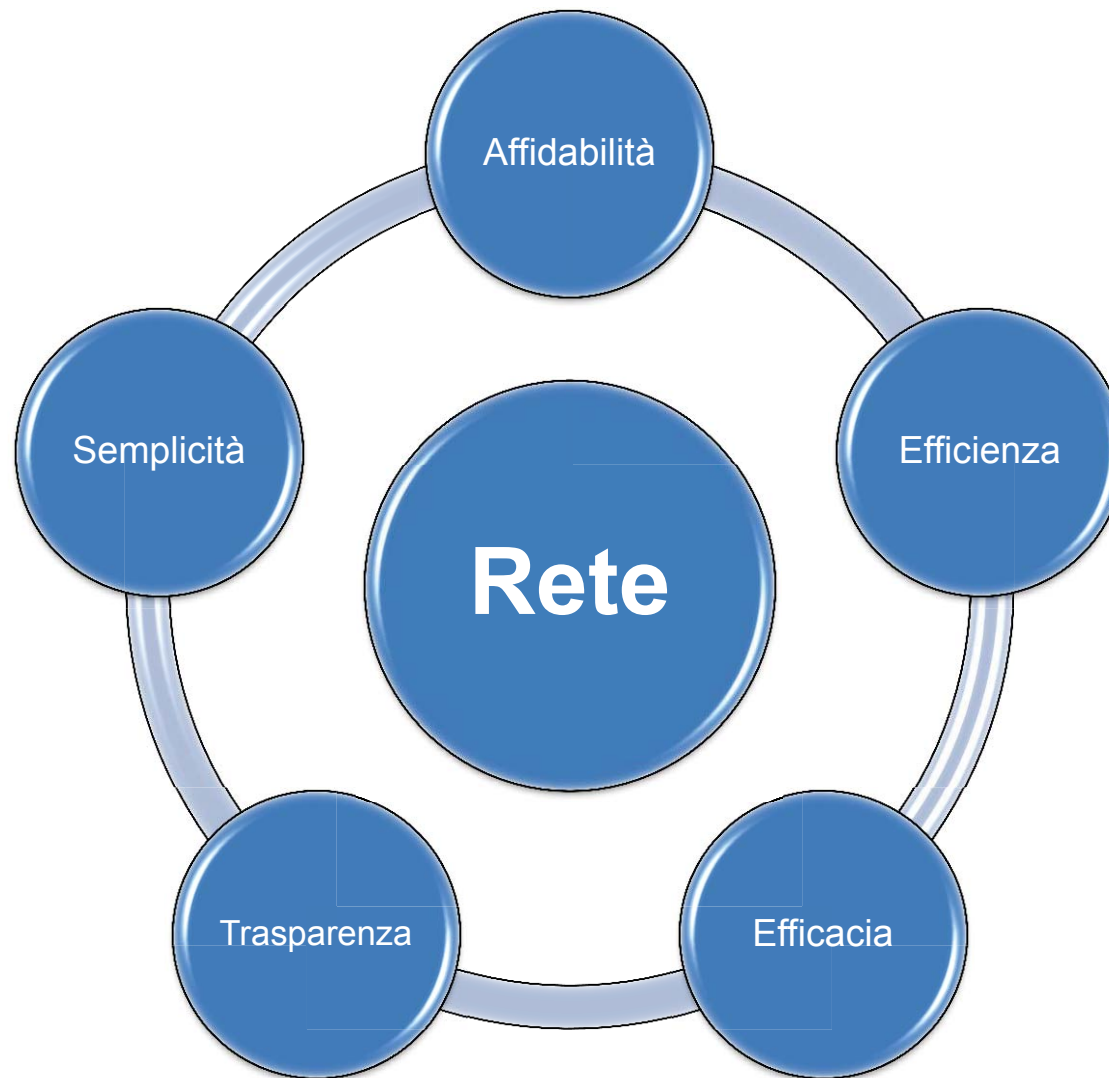


## Reti di ascolto e intervento nei casi urgenti e difficili





## Reti di ascolto e intervento: i valori fondamentali





**[alessandro.decarlo@cises.it](mailto:alessandro.decarlo@cises.it)**



The logo for FABI (Federazione Associazioni Banche Italiane) is displayed in a stylized, blue, rounded font within a white square frame.

Dipartimento  
Nazionale Salute e  
Sicurezza

Giornata di Studio

12 giugno 2013  
dalle 9.00 alle 13.30

Punto ENEL  
Via Broletto 44/A  
Milano



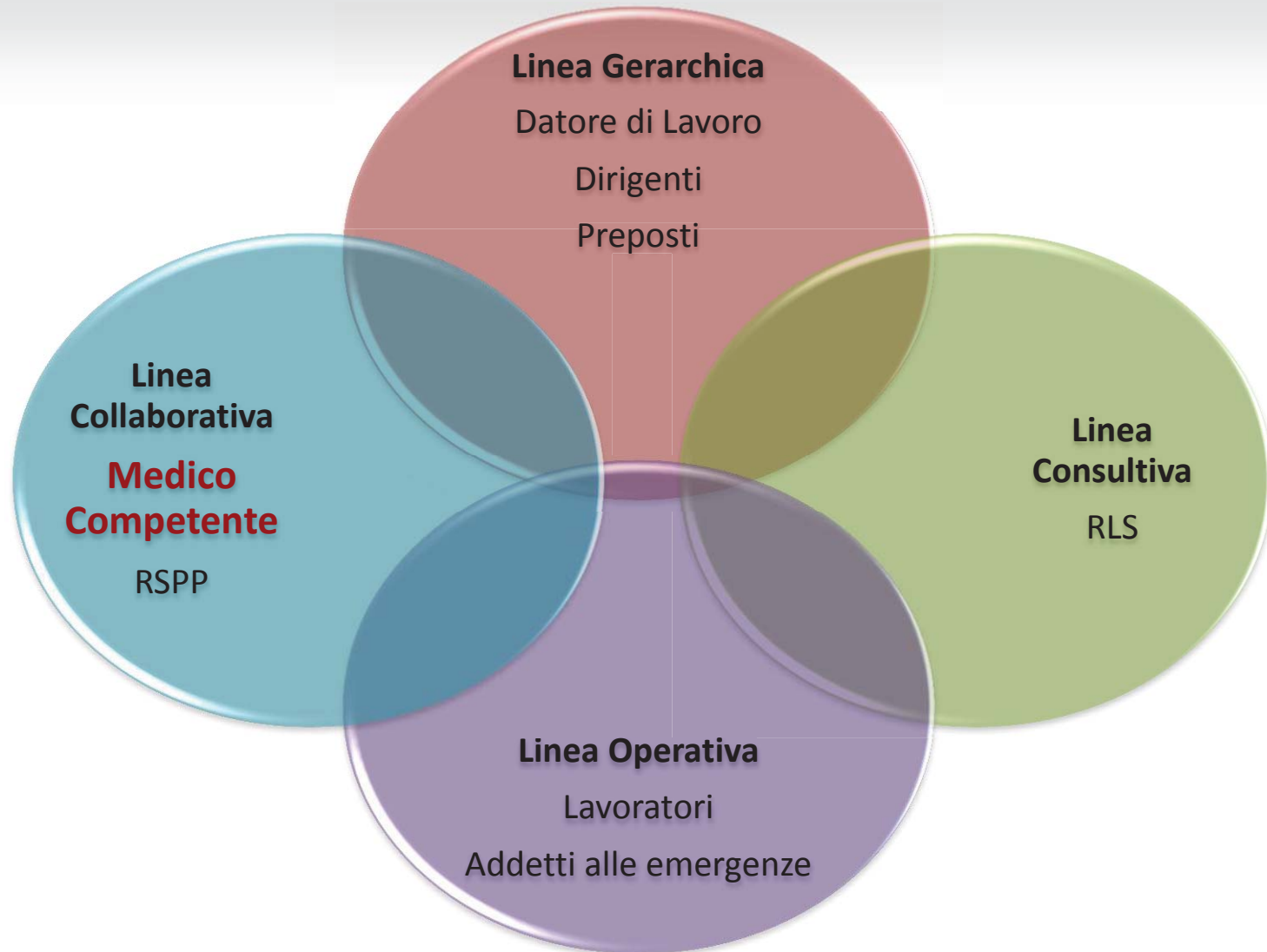
## VIOLENZA ALLO SPORTELLO E TUTELA DEI LAVORATORI NUOVI RISCHI PER BANCHE E TERZIARIO



## Il Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i. «I rischi psicosociali negli istituti di credito»

Fulvio Fornaro – Direttore Sanitario SAIL 626

# Le linee del sistema sicurezza





# Le linee del sistema sicurezza

Linea Collaborativa

**Medico Competente**

**RSPP**

# Valutazione del Rischio: chi la fa ?

**SPP** ↔ **RSPP**

**Medico Competente**

in **COLLABORAZIONE** con

**DATORE DI LAVORO**

**CONSULTAZIONE** preventiva  
(Art.29 comma 2 D. Lgs. 81/08)

**Lavoratori** ↔

**RLS**

# Medico Competente



**Collabora** alla Valutazione del Rischio, alle misure di tutela, alla formazione e l'informazione dei lavoratori e al servizio di primo soccorso.



# Principali obblighi del Medico Competente

- Viene nominato dal Datore di Lavoro **programmare** ed **effettuare** la sorveglianza sanitaria;
- Istituisce, aggiorna e custodisce la **cartella sanitaria e di rischio** per i lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria;
- Visita gli ambienti di lavoro
- Partecipa alla programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori



# Medico Competente

## Requisiti necessari:

- Specializzazione in medicina del lavoro o medicina preventiva dei lavoratori e psicotecnica
- Docenza in medicina del lavoro
- Autorizzazione (art. 55 del 277/1991)
- Specializzazione in igiene e medicina preventiva o in medicina legale
- Partecipazione al programma di educazione continua in medicina



# Medico Competente

Il Medico Competente svolge la propria opera in qualità di:

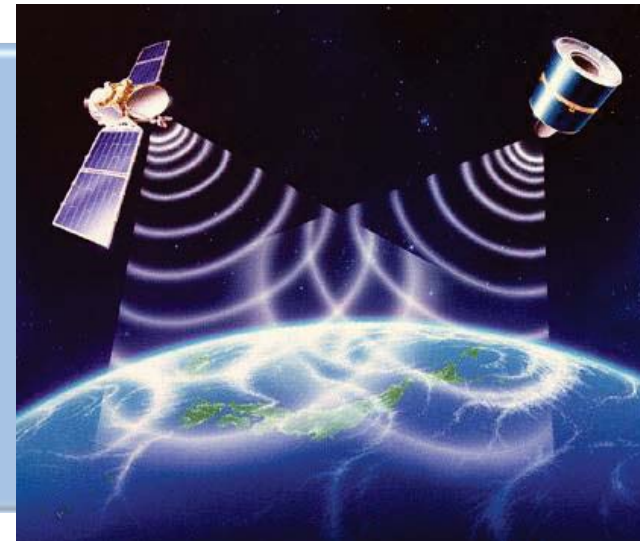
- **dipendente o collaboratore di una struttura esterna pubblica o privata, convenzionata con l'imprenditore;**
- **libero professionista;**
- **dipendente del datore di lavoro.**



# Fattori di rischio e strategie di prevenzione

## Dispositivi di sicurezza e di protezione

- **Dispositivi di sicurezza:** le telecamere a circuito chiuso, gli allarmi, le vetrate-specchio bidirezionali, i sistemi di accesso a scheda, le porte anti-panico con apertura solo dall'interno e le luci di emergenza e i dispositivi di localizzazione satellitari.
- **Sistemi di protezione personali:** i corpetti antiproiettile



# Fattori di rischio e strategie di prevenzione

## Uno sguardo all'organizzazione

- Pratiche di lavoro e procedure
- Valutazione e registrazione degli *eventi di aggressione*
- Procedure per le cure ed il supporto psicologico che seguono gli episodi di violenza verbale, di aggressioni, di rapine



# Fattori di rischio e strategie di prevenzione

## Il comportamento nelle situazioni critiche

- Addestramento dei lavoratori
- Formazione al riconoscimento delle situazioni critiche





# Tipiche situazioni critiche negli istituti bancari

- Rapine in banca sempre più frequenti
- La crisi economica a livello internazionale:
  - Risparmiatori esasperati (in particolare i piccoli risparmiatori);
  - Improvviso cambiamento nei rapporti con i **clienti storici**;
  - Richiesta e mancata erogazione di **piccoli prestiti**;





# Analisi delle situazioni critiche

## Suggerimento: analisi degli eventi accaduti nel passato

- **Primo campione di impiegati bancari:**
  - vittime dirette di una rapina;
  - presenti durante una rapina ma non direttamente coinvolti;
  - mai presenti ad una rapina.
- **Secondo campione di impiegati bancari:**
  - vittime di una aggressione (**verbale e/o fisica**) da parte di un cliente (nuovo o fidelizzato);
  - presenti durante una aggressione ma non direttamente coinvolti;
  - mai presente ad una aggressione



# La Politica di Intervento

- La conoscenza delle possibili reazioni
- Progettazione di interventi di prevenzione del disagio psicologico connesso ad un evento critico



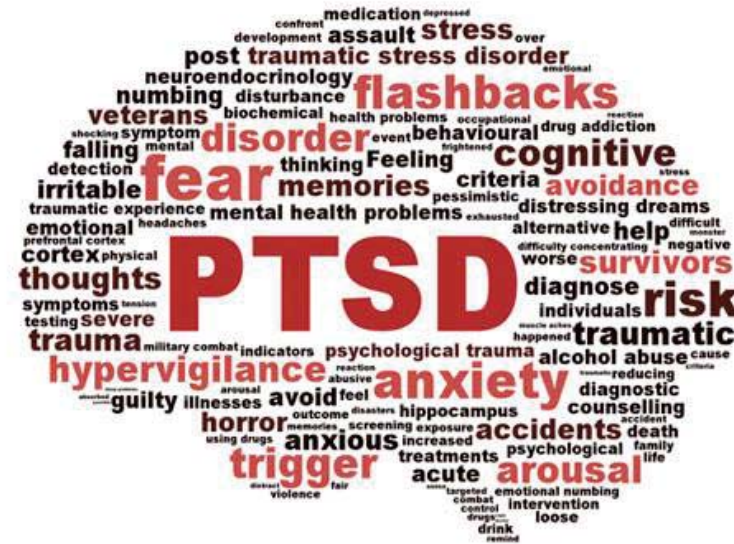
# La Politica di Intervento

- **Una adeguata formazione per:**
  - le reazioni attese durante e dopo un evento critico;
  - le reazioni personali;
  - le aree personali più soggette ad entrare in crisi;
  - le strategie personali e di gruppo più efficaci;
  - il riconoscimento dei comportamenti inaccettabili;
  - gestire lo stress per controllare le reazioni emotive.



# Ulteriori strumenti

- Promozione di benessere psico-fisico
- Prevenzione in ambito professionale dello stress
- Gestione corporea, emotiva e mentale
- Sostegno e cura nelle situazioni da stress post-evento traumatico



**SICURITALIA**<sup>®</sup>



## **VIOLENZA ALLO SPORTELLLO E TUTELA DEI LAVORATORI**

---

**«Dalla prevenzione all'azione»**

**Avv. Eduardo Parisi**  
*Business Development Manager*

**SICURITALIA**<sup>®</sup>

Joseph E. Stiglitz, premio Nobel per l'economia, sentenza :

**«comunque si rigiri la cosa, le nostre banche e i nostri banchieri, sia prima sia durante la crisi, hanno deluso qualsiasi Aspettativa morale!»**



## **LA RIVISTA L'ESPRESSO DI QUESTI GIORNI INTITOLA:**

« INDIFESI: Omicidi a Roma, boom di rapine e scippi. La crisi economica moltiplica i reati».

## **COSA SI E' DETTO NEL CONVEGNO «BANCHE E SICUREZZA 2013»?**

*«IL TREND DELLE RAPINE ALLO SPORTELLLO CONTINUA DIMINUENDO, MENTRE CHE PER QUANTO RIGUARDANO GLI ATM, LE RAPINE CONTINUANO STABILI».*  
*QUINDI, LE MISURE DI SICUREZZA PRATTICATE DALLE BANCHE SONO GIUSTE E STABILISCE LA LINEA DA ESEGUIRE».*

## **NEL NOTIZIARIO SULLA «PREVENZIONE RAPINE E FURTI», A CURA DI BRUNO SEBASTIANI, GIUGNO 2013 VEDIAMO:**

Guardia Giurate ferita davanti alla banca ( rapinatore spara a bruciapelo in faccia al vigilante).

Cassiere colpito con il calcio della pistola (bandito si arrabbia perché i soldi sono temporatizzati).

Oltre 200.000 euro rapinate a Messina grazie ad una porta «compiacente», sindacati tornano contro le banche).

Far West al Montepaschi di Giugliano. Cliente ferito.

DIARIO DELLA GUERRA AI BANCOMAT: (La banda dell'audi A6; e' la Puglia la Regione più Bersagliata; gli attacchi in Veneto; gli ATM di Como diventano terra di nessuno; ecc, ecc, ecc, ecc...

# COME SONO MESSI ALTRI PAESI?

## NEGLI STATI UNITI

La violenza continua a diminuire nonostante la crescita demografica, e sebbene è più alta dell'Europa ancora, nel confronto, il rapporto ora è più vicino. Negli ultimi 5 anni, gli omicidi in America continuano in calo, mentre in Italia (e in Europa in generale) sono in ascesa.

La presenza delle Guardie Giurate in Italia sono quasi il doppio di quelli dell'America.

Considerando I DANNI FISICI ALLE PERSONE , in EE.UU ancora è dal 2.3 a 1 in Italia. (Bank Crime Statistics)

# SUDAMERICA cosa racconta?

**VENEZUELA** è il sesto paese con maggiore tasso di omicidi al mondo, 54 morti ogni 100.000 abitanti.  
(21.000 omicidi nel 2012).

Un aumento del 11% negli ultimi 10 anni.

**Il 32% dell'aziende soffrono perdite economiche  
assai importanti per atti di rapine.**

Il settore della vigilanza privata è cresciuto dal 70% negli ultimi anni e ci sono oltre 1000 Istituti di vigilanza.

1.200 FURGONI blindate.

1 GpG ogni 392 abitanti

# SUDAMERICA cosa racconta?

**COLOMBIA è uno dei paesi con il più alto tasso di omicidi annuo: 22.700**

- ✓ 24 rapine al giorno nell'entità bancarie di media in discesa dal 16% negli ultimi anni.
- ✓ Bogota: 32 rapine al giorno
- ✓ Rapine media con 2/3 uomini con arme di fuoco
- ✓ Bottino scarso soltanto quelle dei cassieri.
- ✓ Caveau: sono poco frequenti
- ✓ 3.200 istituti di vigilanza. 253 GPG ogni 100.000 ab.
- ✓ 186.000 Gpg, 30.000 in più delle FF.OO

# SUDAMERICA cosa racconta?

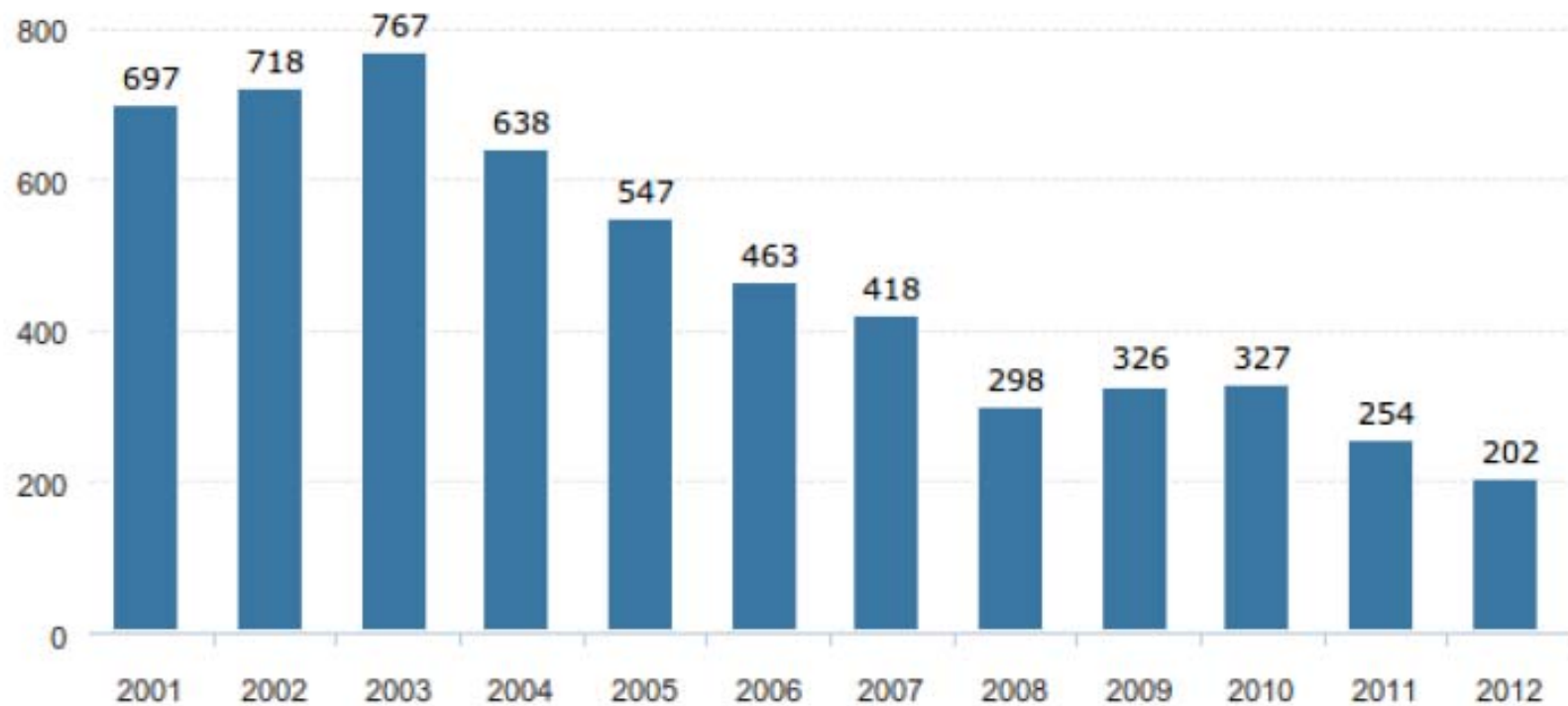
## BRASILE, 21.263 OMICIDI NEL 2012

- ✓ Un omicidio ogni 9 minuti e mezzo .
- ✓ 57 omicidi per rapine in banche nel 2012, normalmente all'uscita della filiale, 33 clienti, 9 GpG e 6 polizie.
- ✓ 600.000 Gpg di cui il 46,2% sono a Sao Pablo
- ✓ 500.000 uomini delle FF.OO
- ✓ Modalità: Gruppi comandi organizzati tra 6/12 uomini armati
- ✓ 5.045 furgoni blindate
- ✓ 2.538 Istituti di vigilanza
- ✓ Fatturato annuo: 2 miliardi e mezzo di euro

# La situazione in Germania

## Rapine a banche registrate dalla polizia in Germania 2001-2012

Fonte: Ufficio federale di polizia criminale (Maggio 2013)

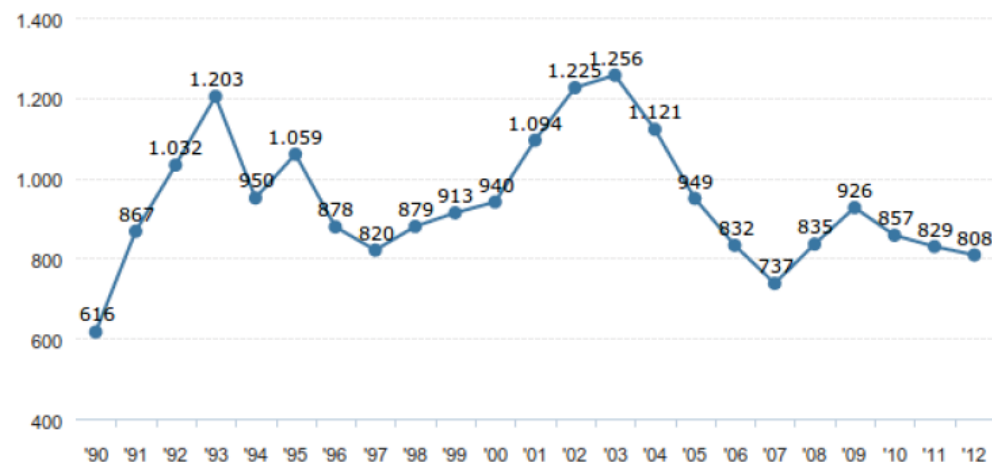




# La situazione in Germania

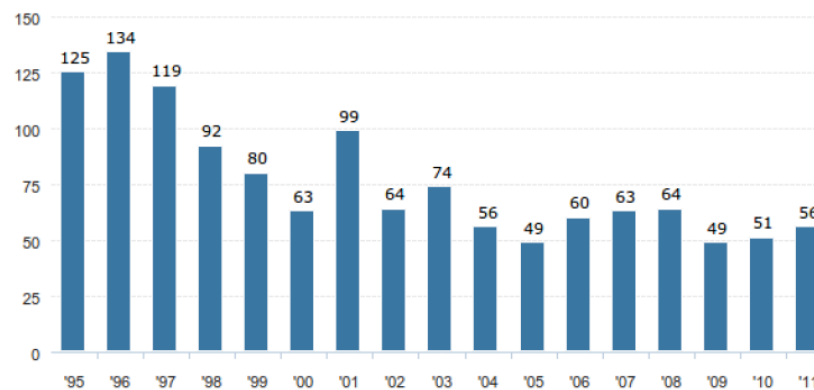
## Furti nelle stazioni di servizio in Germania, 1990-2012

Fonte: Ufficio federale di polizia criminale (Maggio 2013)



## Rapina con omicidio in Germania 1995-2011

Fonte: Ufficio federale di polizia criminale (Maggio 2013)

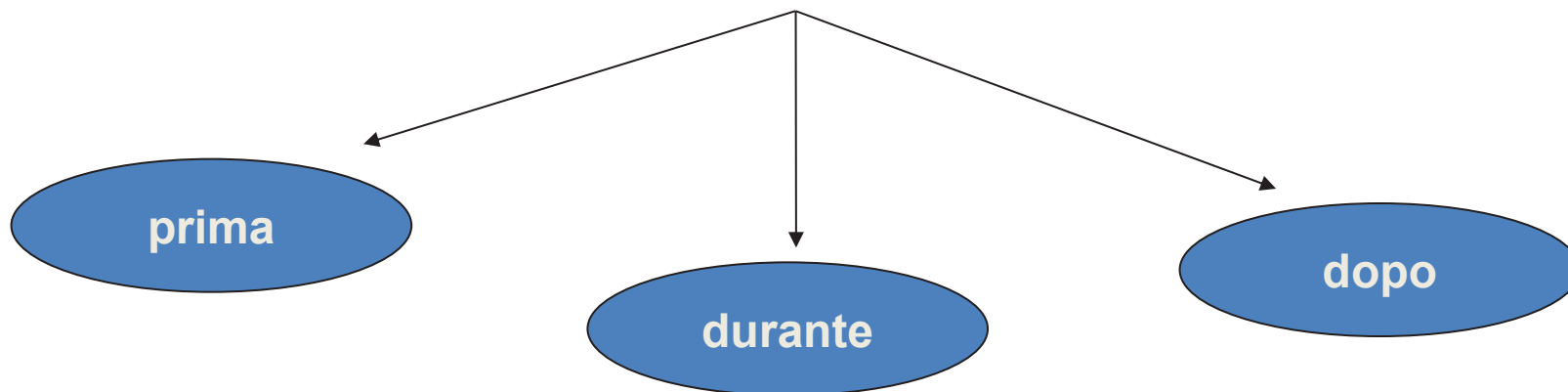


# Prevenzione

**Conoscenza del fenomeno rapina in tutti i suoi aspetti**



**Acquisizione di comportamenti da tenere**



## **RISCHIO RAPINA D.LGS. 81/2008 E D.LGS 106**

**E' UN OBBLIGO DEL DATORE DI  
LAVORO INFORMARE E FORMARE I  
PROPRI DIPENDENTI  
IN ORDINE AI RISCHI SPECIFICHE CUI  
SONO ESPOSTI IN RELAZIONE  
ALL'ATTIVITA' SVOLTA!!!!!!**

## **La rapina e' un evento traumatico le cui conseguenze variano da individuo a individuo, condizioni psicologiche, di fatto, tipologia e durata dell'evento!!! Prof. I. Corradini.**

- Ogni misura contro i furti, le rapine, gli atti vandalici o terroristici è pensata e posta in essere anzitutto al fine di PREVENIRE il compimento dei crimini.
- Allorquando, nonostante tutte le misure dispiegate, un crimine viene comunque commesso, il primo valore da TUTELARE è L'INTEGRITÀ FISICA di tutte le persone presenti all'evento.
- Occorre TUTELARE LA PROPRIETA' e L'INTEGRITA' dei beni dell'azienda e di tutte le persone che sono coinvolte nell'evento.
- Occorre mettere in grado, se possibile, le Forze dell'Ordine di CATTURARE I MALVIVENTI, in modo che non abbiano più a ripetere le loro imprese criminose.

# Interventi «Interni»

1. Ciò che il personale può fare per prevenire le rapine e come lo deve fare,
2. Come il personale deve comportarsi quando subisce una rapina e subito dopo.
3. Informativa periodiche alle Organizzazioni Sindacali (le quali diffondono a tutto il Personale)
4. Comunicazioni / lettere circolari / mail contenenti il resoconto di fatti accaduti (ai danni della propria Banca e di altre)
5. Sulla base della «classifica del rischio» definire (misure esistente, budget disponibile rapporto costi / benefici delle misure di cui sopra.

# Danni fisici alle persone

IN Certi paesi, essenzialmente in USA, ogni policy stabilisce il comportamento da tenere durante le rapine è la prescrizione di «non fare l'eroe», e non è un consiglio, ma un obbligo che i dipendenti si impegnano a rispettare sottoscrivendo appositi ordini di servizio. Le sanzioni sono pesanti e arrivano al licenziamento.

# Azione da proporre urgentemente

- Una presenza più importante e professionale degli ispettori che girano le filiali per verificare la corretta applicazione delle norme di sicurezza;
- L'importanza del controllo a rispettare il regolamento e le misure di sicurezza; si fa solo disponendo di un efficiente e severo apparato di controllo;
- Procedure: l'adeguatezza dei comportamenti alle norme e alla formazione (di più) nei momenti di problematica di crisi sociale.



# Azione da proporre urgentemente

- Cercare attraverso ABI di raccomandare a chi di dovere di conservare gli immagini registrate «per un minimo di 31 giorni» prima di riutilizzarli.
- Nel 2013 si sono già verificate due rapine nel corso delle quali due dipendenti in stato di gravidanza hanno accusato malori. L'ABI è cosciente di questo?
- L'ABI deve prendere spunto di tutto ciò. E' doveroso che nel prossimo Convegno ABI se tenga conto dell'importanza della salute dei lavoratori e non semplicemente delle statistiche numerica delle rapine e furti in banca!!!

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE!**

A CURA DI EDUARDO PARISI

**SICURITALIA**<sup>®</sup>