



INTESA  SANPAOLO
mail: segreteria@fabintesasampaolo.org
www.fabintesasampaolo.eu

INCONTRO 11 FEBBRAIO " SICUREZZA FISICA "

Durante l'incontro dell'11 febbraio 2020 sono stati illustrati i dati complessivi degli eventi 2019 relativamente a:

- **rapine**, in totale 22, in calo rispetto al 2018;
- **furti ATM**, in calo del 65%;
- **furti alle casse**, in filiale in notturna, concentrati in 3 province;
- **attacchi informatici** (cyber physical security)
- **comportamenti aggressivi**, verbali e fisici, con 132 segnalazioni.

Rispetto all'andamento in calo degli eventi criminosi, anche grazie agli investimenti fatti dall'azienda su misure organizzative, tecnologiche e di formazione, abbiamo però evidenziato che la soluzione della security mask come prevenzione dei furti ATM purtroppo **impedisce l'accesso agli stessi da parte delle persone disabili**. Pertanto abbiamo invitato l'azienda a prendere provvedimenti, soprattutto in casi come la stazione di Torino Porta Nuova o di Padova, dove si tratta dell'unico ATM disponibile.

Abbiamo richiesto nuovamente di avere **dati puntuali e non solo aggregati**, per poter fare un'analisi più completa a livello di Gruppo in ambito di sicurezza.

Rispetto al tema dei **comportamenti aggressivi**, che da quando è iniziata la rilevazione degli stessi e precisamente da marzo 2018 ad oggi, in totale sono 228, la **Fabi ha richiesto di inserire nel perimetro delle segnalazioni anche i colleghi della FOL e di Pulse**, nonché di **intervenire tempestivamente** laddove le segnalazioni evidenzino motivazioni riconducibili nell'organizzazione aziendale la causa dei comportamenti aggressivi da parte dei clienti nei confronti dei lavoratori.

Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di comportamenti incivili, aggressioni fisiche o verbali, violenza personale, sia all'interno sia al di fuori delle filiali, a danno dei colleghi.

Nel 2019 è stata realizzata una serie di "pillole formative" proprio sui "rischi emergenti" per individuare e segnalare le aggressioni sul lavoro, sia correlate sia non correlate al servizio al cliente.

Pur apprezzando lo sforzo e gli investimenti aziendali fatti in ambito di sicurezza fisica, **come Fabi abbiamo evidenziato come i continui cambiamenti e le continue riorganizzazioni aziendali spesso si trasformano in disservizi ricorrenti per i clienti.**

E, purtroppo, i colleghi e le colleghe che si trovano a gestire la relazione, sempre più spesso sono vittime di aggressioni verbali da parte degli stessi e l'azienda ormai è obbligata a valutare questo nuovo rischio.

Milano, 12.02.2020

LA SEGRETERIA **FABI** GRUPPO INTESA SANPAOLO

