

Il 4 giugno scorso si è tenuta la riunione tra le Organizzazioni Sindacali e la struttura di “Corporate and Physical Security” avente per oggetto le tematiche di Sicurezza Fisica nel Gruppo; argomento dell’incontro, l’informativa aziendale relativa ai rischi presi in esame in materia, sia in ambito internazionale che nazionale, e gli eventi che si sono manifestati nel 2024, con le iniziative e le azioni messe in atto in merito dall’Azienda.

IL CONTESTO ESTERNO, INTERNAZIONALE E NAZIONALE

Secondo l’analisi aziendale, è in atto, ormai da anni, una continua evoluzione del contesto sia in ambito internazionale che nazionale, caratterizzata da uno **scenario in continuo peggioramento e sempre più difficile ed imprevedibile, soprattutto sul fronte internazionale, che comporta nuovi rischi da affrontare.**

Ciò ha determinato la necessità di potenziare la raccolta e l’analisi delle informazioni sui rischi da valutare, al fine di anticipare, per quanto possibile, le minacce alla sicurezza delle colleghe e colleghi potenzialmente coinvolte/i nell’ambito della loro attività di lavoro, ed incrementare i livelli di protezione; nel 2024 si è registrata un’ulteriore crescita dei volumi di attività della Travel Security che gestisce le missioni in Paesi Esteri di tutto il Personale organizzando attività informative, formative ed operative con le colleghe/i interessate/i, anche a livello individuale, in base ai contesti di rischio (Paese, Viaggio e Rischio Complessivo) – prima, durante e dopo i viaggi – e predisponendo piani di emergenza, da attivare qualora si verificassero situazioni critiche.

Anche sul piano nazionale la situazione non evidenzia segnali di miglioramento e, anzi, la presenza di 960 eventi pubblici, considerati potenzialmente a rischio, svolti in Italia in prossimità di sedi aziendali nelle quali lavora Personale ISP, testimonia la necessità di approntare, nel presente e in prospettiva, iniziative sempre più avanzate di prevenzione e protezione per garantire la massima tutela per le colleghe e i colleghi del Gruppo.

INSULTI, MINACCE E AGGRESSIONI: PROBLEMA CHE PERMANE NELLA SUA GRAVITA’

Relativamente alle problematiche di Sicurezza Fisica nel Gruppo in ambito “Territorio Nazionale”, tra i vari temi, spicca ancora quello dei **“comportamenti aggressivi”, che balza subito all’occhio nella sua gravità; il trend degli episodi aggressivi denunciati nel 2024 e comunicati dall’azienda, evidenzia una sostanziale stabilità e resta molto significativo**, pur con una leggera riduzione nel 2024 rispetto al 2023 (da n. 312 a n. 286), dovuta anche alla rilevante incidenza delle chiusure/accorpamenti di filiali che, ovviamente, abbassa il dato quantitativo.

E’ sempre necessario ricordare la definizione di **“comportamento aggressivo”** cioè **“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. Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di: comportamenti incivili, aggressioni fisiche o verbali, violenza personale”**.

E’ QUINDI CHIARO CHE UN COMPORTAMENTO E’ CONSIDERATO “AGGRESSIONE” NON SOLO SE METTE A REPENTAGLIO LA SALUTE E LA SICUREZZA DI UN INDIVIDUO (UNA/UN COLLEGA, NEL

NOSTRO CASO) MA ANCHE NEL CASO IN CUI VENGA MESSO A RISCHIO IL SUO BENESSERE PSICO FISICO.

Vien da sé che ogni episodio di aggressione rappresenta di per sé un fatto di enorme gravità che non deve essere mai sottovalutato e che deve essere oggetto di tempestiva segnalazione da parte del/della collega interessata/o, di modo che l'azienda intervenga immediatamente sull'episodio segnalato e, soprattutto, si adoperi in modo sempre più efficace per migliorare le iniziative di prevenzione.

Gli eventi che sono stati denunciati nel 2024, distribuiti un po' su tutto il territorio nazionale, sono in gran parte minacce e insulti (n. 270 su n. 286), mentre le aggressioni caratterizzate da un contatto fisico che sono state denunciate sono n. 16 (in incremento rispetto alle n. 13 del 2023), con danni di diversa gravità procurati alle colleghe e colleghi coinvolte/i; la maggior parte degli eventi sono accaduti all'interno delle filiali (n. 245) mentre quelli fuori dalle filiali sono tutti avvenuti attraverso strumenti telematici (n. 41) cioè via telefono, mail o sms/whatsapp (una casistica in forte crescita rispetto all'anno precedente).

Fermo restando che nessun fenomeno di aggressione o violenza può essere giustificato, si conferma come causa principale all'origine di tali comportamenti anche nel 2024, l'erogazione del servizio (n. 135 su n. 286). E' una situazione che rischia di aggravarsi con la prevista chiusura, nei prossimi mesi, di tante filiali che esaspera ancor di più un deprecabile processo di desertificazione (scelta che riteniamo profondamente sbagliata) che si aggiunge alla carenza degli organici e ai carichi di lavoro sempre più pesanti (che continuiamo a denunciare); tutti elementi che inevitabilmente portano a compromettere sempre di più la qualità del servizio alla clientela.

Presenti anche casi legati alla relazione finanziaria (n. 45) con la banca e alle sempre presenti casistiche di pura soggettività legate a fattispecie differenziate (n. 106).

Importante evidenziare che, se le aggressioni subite sono equamente distribuite tra colleghe e colleghi, gli aggressori sono in gran parte di genere maschile (84%).

È FONDAMENTALE SEGNALARE TUTTI I COMPORTAMENTI AGGRESSIVI

Di fronte a questa situazione, **assume sempre maggior rilievo e importanza segnalare, sempre e senza indugio, questi fatti** utilizzando le modalità di segnalazione previste dalle regole aziendali.

Come abbiamo detto all'azienda in occasione dell'incontro, abbiamo fondata ragione di sostenere che **i dati rappresentati siano certamente sottostimati, rispetto all'effettivo numero** di episodi di questo tipo che **non sempre vengono segnalati/denunciati.**

Ne è dimostrazione provata il fatto che, dopo l'apertura del Processo di Segnalazione in Megarete anche per le FILIALI DIGITALI, attivato a fine 2023, nell'intero anno 2024 sono stati SEGNALATI IN QUELL'AMBITO SOLO N. 8 CASI DI COMPORTAMENTI AGGRESSIVI; un dato chiaramente non realistico.

Occorre evidentemente procedere ad un'ulteriore sensibilizzazione sul tema nei confronti di tutte

le strutture aziendali, le colleghe ed i colleghi, oltre a quanto già messo in campo, per sviluppare la giusta consapevolezza sulla gravità del fenomeno che deve emergere integralmente, in tutte le sue varie manifestazioni. Lo scopo è attivare gli strumenti più adeguati, per fronteggiarlo nella sua reale portata, e più incisivi in termini di prevenzione e protezione.

L'azienda, da parte sua, ha comunicato l'attivazione di nuove linee formative (in particolare su gestione mezzi forti e contante e, relativamente alla Travel Security) in aggiunta ai periodici aggiornamenti in materia per tutte le realtà del Gruppo; per quanto ci riguarda, **riteniamo che si possa fare ancora di più.**

Pensiamo che alcune proposte che abbiamo formulato come Fisac potrebbero contribuire a ridurre i fenomeni. Ad es. **il potenziamento dell'attività formativa e informativa** per colleghe e colleghi **che non si limiti ai contenuti e alle linee di intervento ma che utilizzi anche iniziative in aule fisiche/virtuali per favorire il confronto sui casi vissuti quotidianamente**, così come **l'adeguamento in rapporto all'aumentato rischio delle misure di prevenzione** in tutte le strutture aperte al pubblico. **E anche l'implementazione di misure di prevenzione, più adeguate, a disposizione di tutte le unità produttive (anche gli Hub) ed in tutte le fasce orarie di attività**; e pure **la riduzione al minimo dei casi (da limitarsi ad eccezionalità) di lavoro isolato**e, laddove ciò in via straordinaria si verifichi, l'adozione di misure di prevenzione rafforzate che intervengano a maggior protezione di chi si trova in tale condizione.

In ogni caso è fondamentale che per tutti gli “eventi aggressivi”, anche di natura “verbale”, che avvengano sia per via diretta che per via telefonica/mail in tutte le unità produttive comprese le filiali digitali, si proceda alla segnalazione seguendo il percorso indicato nelle regole sulle modalità di attivazione delle segnalazioni o utilizzando la mail presidiata dalla struttura di sicurezza fisica: usiforga@intesasanpaolo.it

GLI EVENTI CRIMINOSI: ALCUNI DATI

Proseguendo nell'analisi degli altri dati forniti:

- le **RAPINE** (tentate e consumate) nel 2024 in Isp sono **leggermente cresciute** (da n. 3 a n. 4 delle quali solo n. 2 consumate) rispetto al 2023, con un tasso di incidenza sempre inferiore rispetto al dato di sistema ABI;
- gli **ATTACCHI agli ATM** in Isp risultano invece **cresciuti**, nel 2024 (n. 19) rispetto al 2023 (n. 8) anch'essi con un tasso di incidenza inferiore al dato di sistema ABI;
- i **FURTI alle CASSE** in Isp, nel 2024, **sono in forte incremento** (n. 29) rispetto al 2023 (n. 14); ciò rende evidente la necessità di **prestare la massima attenzione da parte di colleghe/i al rispetto puntuale delle disposizioni aziendali al fine di non incappare in contestazioni disciplinari e in responsabilità di natura patrimoniale**;
- gli **ATTACCHI INFOFISICI** in Isp nel 2024 si sono ulteriormente ridotti rispetto al 2023 (da n. 3 a n. 2).

Vi invitiamo a rivolgervi per **ogni dubbio, informazione o approfondimento** ai **Rappresentanti Sindacali FISAC CGIL sul Territorio** e, in particolare, di contattare e coinvolgere per ogni esigenza in tema di Sicurezza Fisica i **nostri RLS** ([qui trovate i loro riferimenti](#)) che sono a disposizione per fornire tutti i chiarimenti e per dare il loro supporto ed assistenza al fine di prevenire ed affrontare quei rischi che sempre di più sono presenti nella attività lavorativa quotidiana.

13 giugno 2025



ISP: aggressioni, un problema quotidiano – fondamentale segnalare ogni caso!

La Segreteria di Gruppo FISAC CGIL Intesa SanPaolo

[Vai alla notizia originale](#)