

INTESA  SANPAOLO

Prevenzione delle aggressioni al personale non a scopo predatorio

Dario Russignaga - Sicurezza sul Lavoro e Ambiente
Claudio Ferioli - Sviluppo e Progettazione Sicurezza Fisica

Roma, 12 novembre 2019

INDICE



01 Perché abbiamo affrontato le aggressioni



02 La nostra definizione di aggressione

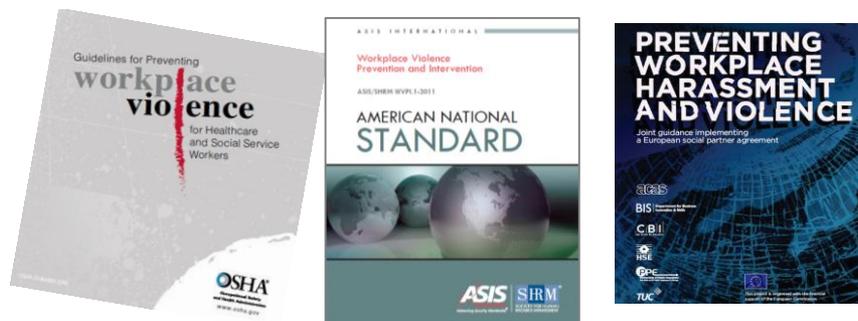


03 Le azioni di prevenzione e di mitigazione

Perché abbiamo affrontato le aggressioni

Si tratta di un fenomeno emergente nel mondo e in Europa

La violenza sul luogo del lavoro è da alcuni anni un fenomeno rilevante nei paesi occidentali



Il fenomeno si sta manifestando ed è in crescita anche in Italia



Perché abbiamo affrontato le aggressioni

La minaccia coinvolge solo in parte il settore del credito



*Gli **infortuni** avvenuti in occasione di lavoro e codificati come **aggressioni** ... sono circa **8mila** l'anno. Più della metà (57%) riguarda aggressioni da esterni all'impresa*

Specialisti, tecnici della salute e servizi sanitari e sociali e assistenza personale	23,7%
Agricoltori e operai dell'agricoltura, della zootecnia, della pesca e della caccia	13,3%
Servizi di sicurezza, vigilanza e custodia (vigili, guardie giurate)	11,4%
Conduuttori di veicoli, di macchinari (autisti di autobus, taxi, treni ...)	6,5%
Personale della formazione (docenti, professori, bidelli...)	5,4%
Addetti al controllo-raccolta/recapito della documentazione (controllori, postini)	4,3%
Addetti ai movimenti di denaro (es. banche, poste) e all'assistenza clienti	3,3%

Perché abbiamo affrontato le aggressioni

Necessità di tutelare i colleghi e l'Azienda

La violenza sul luogo del lavoro è da alcuni anni un fenomeno rilevante nei paesi occidentali

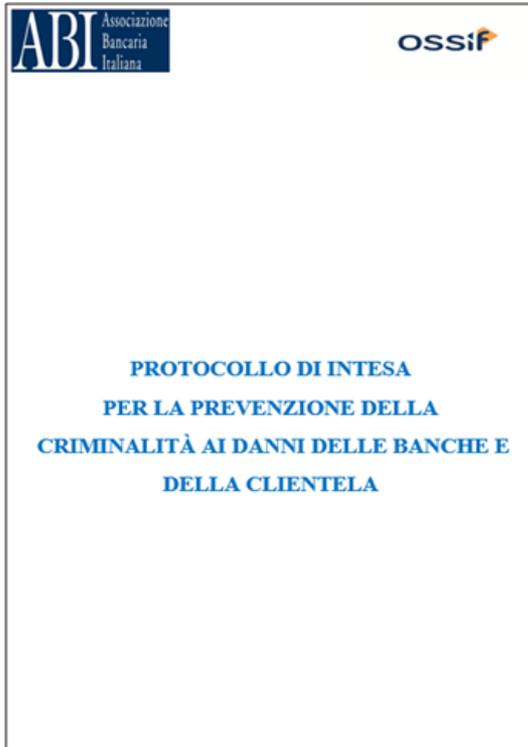
Il fenomeno si sta manifestando anche in Italia e riguarda, pur se solo in minima parte, anche il settore del credito.

Decisione di definire una strategia di gestione delle aggressioni, per:

- comprendere e misurare il fenomeno
- tutelare i colleghi
- tutelare l'Azienda

L'impegno del sistema bancario

Inclusione delle aggressioni nel *Protocollo d'Intesa 2019*



Art. 9 - Prevenzione delle aggressioni al personale non a scopo predatorio

Le banche si impegnano a censire gli atti di aggressione al personale delle proprie dipendenze, non inerenti alla commissione di reati a scopo predatorio (quali le rapine).

Le banche si impegnano altresì ad informare e/o formare il proprio personale sulle cautele da adottare.

La definizione operativa di Intesa Sanpaolo

Formulazione «ampia» per assicurare massima inclusione

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.

Detti comportamenti possono manifestarsi:

- all'interno dei Punti Operativi (a danno di colleghi oppure di altri Soggetti 'terzi') oppure
- al di fuori dei Punti Operativi (a danno di colleghi), per supposte motivazioni inerenti l'attività lavorativa.

La strategia ISP di gestione delle aggressioni

Più azioni sinergiche e coinvolgimento «a rete» di attori diversi

- Inserimento del rischio nel Documento di Valutazione dei Rischi
- Definizione del processo per prevenire e mitigare gli eventi
 - Formalizzazione nella Normativa Aziendale
 - Ruolo di *pivot* assegnato alle Direzioni Territoriali
 - Coinvolgimento delle funzioni di supporto potenzialmente interessate: Security, Safety, Legal, HR, Commerciale
- Formazione ai colleghi nei corsi sia di Safety, sia di Security
- Censimento e analisi di tutti i casi
- Confronto regolare con i Rappresentanti dei Lavoratori

Il processo ISP per prevenire e mitigare

Diversi livelli di azione: dalla Filiale alle Strutture Centrali

Primo livello Filiale

Segnalazione verso la Dir. Territoriale

Invito a non trascurare i segnali deboli

Prime cautele comportamentali

Secondo livello Dir. Territoriale

Presenza in carico della segnalazione

Pivot per definire la *soluzione su misura* con le funzioni competenti per lo specifico caso

Classificazione e censimento dell'evento

Terzo livello Strutt. Centrali

Intervento su chiamata per la gestione dell'evento

Quarto livello Safety + Security

Monitoraggio dei dati

Revisione periodica del processo

Intervento su chiamata per la gestione dell'evento