



## **COORDINAMENTO TERRITORIALE REGION CENTRO NORD INCONTRO DEL 24/3/2014 SU SICUREZZA**

All'incontro, previsto dai vigenti accordi in tema di Sicurezza da Eventi Criminosi, la delegazione aziendale era composta da Ferrarini e Pianigiani per la funzione Security, gli specialisti territoriali Culzoni, Manservisi, Fossati e Merli, Farina, Giganti e Rizza per le funzioni HR e Relazioni Industriali, e infine De Vecchis per l'organizzazione e Bonfatti per la funzione commerciale.

### **-RAPINE-**

L'azienda ha presentato i dati relativi all'andamento del fenomeno delle rapine all'interno dei territori della Region nel 2013, confrontandoli con quelli del 2012: ne è emerso sia **un aumento percentuale delle rapine consumate (+15%) sia un aumento del 30% di quelle tentate.**

In termini assoluti dagli 8 eventi consumati del 2012 si è passati ai 9 del 2013, mentre dai 9 eventi tentati del 2012 se ne sono registrati 12 per il 2013. A seguito dei traumi causati dagli eventi subiti, sono stati 10 i colleghi che hanno fruito di assistenza psicologica.

Preoccupa il dato sul **"bottino prelevato"** che dal 2007 (anno in cui è stata istituita la funzione security) al 2013 è aumentato del 24%; in particolare è passato dai circa **27.202 euro** del 2012 ai circa **389.000 euro** del 2013 (di cui 381.000 solo in Emilia Romagna, 6.700 nelle Marche, 1.015 in Toscana e zero in Umbria).

La provincia in cui si è registrato in assoluto il maggior numero di eventi criminosi è quella di Reggio Emilia.

**La delegazione aziendale ha rimarcato, nonostante il perdurare della crisi economica e delle conseguenti tensioni sociali, la validità degli apprestamenti difensivi adottati, anche in rapporto ai dati rilevati sui principali concorrenti che hanno registrato più eventi consumati rispetto a quelli tentati.**

### **-FORMAZIONE-**

Sono stati forniti i dati relativi ai piani formativi erogati in aula che hanno coinvolto, a vario titolo con riferimento alla *gestione degli eventi critici* e *all'inserimento nel ruolo di titolare di filiale*, **76 colleghi** a livello di rete-region, a supporto dei quali è stato evidenziato il ruolo specialistico di assistenza e affiancamento, difficilmente quantificabile in ore, offerto dagli specialisti durante le visite presso le agenzie.

### **-PIANO DI INTERVENTI PER IL 2014-**

In conclusione della presentazione, sono stati comunicati gli interventi strutturali e strumentali da realizzare nel 2014, che riguarderanno per il 55% attività di semplice manutenzione e per il restante 45% attività di sostituzione/adequamento di tvcc, ingressi, sistemi d'allarme, mezzi forti e passa valori.

Per quanto riguarda i sistemi di videosorveglianza (SIS), per l'anno corrente non verranno effettuate nuove installazioni in quanto sono in corso di valutazione nuove tecnologie informatiche ritenute maggiormente efficaci.

### **-IL CONFRONTO-**

Al termine della fase informativa, con l'obiettivo di incrementare il livello di sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori, abbiamo sollevato osservazioni, formulato suggerimenti e proposte di risoluzione di problematiche attuative del protocollo, avanzando tutta una serie di criticità che già sono emerse nei territori della region e che si teme possano accompagnare concretamente le modifiche organizzative introdotte dall'azienda.

La sicurezza si fonda su una serie di principi finalizzati alla **PREVENZIONE** dei potenziali eventi criminosi e proprio a tal proposito abbiamo ribadito, come già accaduto negli incontri degli anni passati, che la **formazione erogata è insufficiente** anche rispetto alle previsioni del protocollo sulla sicurezza, che identifica proprio nella formazione il più efficace strumento di prevenzione degli eventi criminosi che deve coinvolgere tutte le figure professionali, soprattutto quelle maggiormente esposte al rischio rapina.

Ad avvalorare quanto sopra, abbiamo ricordato che i colleghi coinvolti a vario titolo in attività formativa in aula in materia di sicurezza nel **2012** furono **196** contro i **76** del **2013** e che persistono ritardi e enormi lacune nell'erogazione di formazione per i colleghi inseriti nei ruoli di **dda** e **afp**: su **circa 750 sportelli, non è difficile valutare il numero di colleghi che dovrebbero essere istruiti, e invece non lo sono.**

Sempre in tema di formazione e sensibilizzazione, abbiamo chiesto aggiornamenti su come l'azienda stia attuando il programma, contenuto nel protocollo, relativo agli incontri provinciali con le forze dell'ordine che dovrebbe coinvolgere anche il personale delle unità operative. E' stato risposto che in alcune zone questi incontri sono avvenuti coinvolgendo i direttori delle agenzie interessate e che questi ultimi si devono far carico della condivisione con i colleghi.

## **-LA NORMATIVA-**

Le principali disposizioni normative sono contenute nella circolare CI0240, recentemente revisionata soprattutto per adeguarsi ai nuovi modelli di servizio "flex4you" e dei formati "cash-light" che via via saranno estesi fino a interessare il 90% delle agenzie del territorio nazionale, fin dalle prossime tanches di maggio e giugno.

Riteniamo che il sistema sicurezza sia stato "piegato" alla nuova organizzazione voluta dalla banca, non tanto e non solo, come ci è stato detto, per tutelare l'attività dei colleghi, quanto invece per rendere possibile la piena attuazione del nuovo modello organizzativo caratterizzato di fatto da un livello di flessibilità operativa pressoché insostenibile.

Ci lascia perplessi verificare come una regola fondamentale del sistema security, ovvero la separazione del possesso di chiavi e segreti, possa essere diversamente attuata a seconda del formato delle agenzie e del numero di lavoratori assegnati. **Crediamo fermamente che la sicurezza fisica e operativa dei colleghi debba essere garantita a tutti in ugual misura indipendentemente dal formato e dalle dimensioni dell'agenzia dove si lavora.**

A più riprese l'azienda ha sottolineato astrattamente che le variazioni normative che si sono rese necessarie comporteranno un'assunzione di maggiore responsabilità da parte propria, ma che tutte le "brutte abitudini" non possono essere né corrette né tanto meno eliminate. Tuttavia non si può pretendere, come sostenuto dall'azienda, che i vari responsabili debbano anche prendersi nota della frequenza delle visite semestrali dei tecnici della manutenzione, segnalare l'eventuale ritardo e soprattutto verificare che siano stati fatti tutti gli interventi tecnici previsti dal report che devono firmare: i responsabili, considerato il numero esiguo di colleghi per struttura, non sono in grado di "seguire" il tecnico e soprattutto di valutare le effettive esecuzioni degli interventi.

La nuova identità dell'intero sistema security, che prevede tra l'altro la **stretta collaborazione** con la funzione dei **controlli interni**, fa invece temere un'ulteriore aumento della responsabilità a carico dei colleghi che si troveranno "tra l'incudine e il martello", ad affrontare le nuove regole, i potenziali reclami dei clienti e il monitoraggio esercitato da parte dei *controlli*, che auspichiamo fortemente interpreti più di un ruolo di supporto che di mero controllo sanzionatorio. E' stata inoltre garantita una maggiore efficienza ed efficacia di Ubis Real Estate nelle tempistiche di evasione dei ticket per interventi in materia di sicurezza.

Abbiamo infine sollevato nuovamente annose preoccupazioni e perplessità

- sulla **gestione degli atm** (classici ed evoluti) e sulla conseguente difficoltà di gestire gli **ingressi in manuale** quando previsto, dovendo attenersi alle indicazioni riguardo alla identificazione e autorizzazione all'ingresso,
- sulla **gestione di chiavi e combinazioni** (anche dell'impianto d'allarme) e sulla maggior frequenza del cambio di queste ultime, **le cui assegnazioni e variazioni, fatte anche in deroga, dovranno essere espressamente formalizzate** o via mail o utilizzando il registro elettronico,
- sulla questione relativa alle operazioni fatte al di fuori dell'orario di sportello e riguardo alle precauzioni da adottare prima dell'accesso ai locali delle agenzie.

Molte delle criticità sopra evidenziate saranno acuite dal fatto che interesseranno sempre più spesso agenzie con operatore unico o in cui opererà molto spesso, costretto dagli eventi, un operatore unico per l'assenza degli altri colleghi.

**Invitiamo tutti i colleghi a prendere nota delle variazioni apportate alla circolare, cercando di evitare comportamenti superficiali e approssimativi nella gestione delle "facoltà di delega" che la stessa normativa sembra concedere in maniera del tutto automatica, ma che invece richiedono rischiose valutazioni di merito e decisioni che, in caso di evento critico, potrebbero essere valutate dagli organi di controllo come discrezionali e meritevoli quindi di contestazioni. Raccomandiamo infine ai colleghi di rispettare le disposizioni cautelative in tema di carico e scarico degli atm durante durante l'orario di apertura al pubblico riducendo al minimo valutazioni discrezionali.**

**Nel caso siano necessari approfondimenti e interventi, l'invito si estende a contattare i propri sindacalisti di riferimento.**

Al nostro nuovo richiamo di sensibilizzare i responsabili d'agenzia affinché educino la clientela che sistematicamente si presenta in prossimità dell'orario di chiusura dello sportello, soprattutto con riferimento ai nuovi modelli organizzativi, la delegazione aziendale ci ha risposto di non aver rilevato negli sportelli individuati come flexy fenomeni particolari d'afflusso della clientela.

E' nostra convinzione che l'azienda non debba più nascondersi dietro alla responsabilità comportamentale e al buon senso dei colleghi, scaricando sulle loro spalle le criticità della gestione organizzativa e il peso della flessibilità, tanto più che sempre più spesso, come operatori unici nelle varie filiali, si troveranno a gestire da soli situazioni delicate e critiche.

Abbiamo infine stigmatizzato la scarsa tempestività e addirittura a volte la totale mancanza della comunicazione aziendale alle rsa costituite, o in loro mancanza ai coordinatori territoriali, riguardo agli eventi criminosi.

Per poter proseguire il confronto sulle risposte aziendali alle criticità che abbiamo sollevato, come previsto dal protocollo sulla sicurezza, abbiamo richiesto un ulteriore incontro che dovrà essere convocato nei prossimi giorni.

Bologna, 27/3/2014