

## **IL RISCHIO RAPINA IN BANCA: VALUTAZIONE, PERCEZIONE, FORMAZIONE**

*a cura di Bruno Sebastiani  
Responsabile Analisi del Rischio Rapina  
di UniCredit Group*

### LA VALUTAZIONE

Da sempre ogni buon responsabile della sicurezza bancaria, avendo a disposizione risorse limitate, cerca di proteggere maggiormente le Dipendenze da lui ritenute più a rischio.

Negli ultimi anni è andata maturando a livello di Sistema la consapevolezza che occorresse razionalizzare l'analisi del "rischio rapina" e provvedere alla sua misurazione. Ciò ancor prima che intervenissero i noti obblighi di legge.

Nel mio caso è stata una necessità: quando una Banca raggiunge una dimensione di quasi 3.000 sportelli, la valutazione non può più essere affidata alle sensazioni dei singoli manager, ma deve fondarsi su elementi scientifici.

Per fare ciò ho preso in esame quattro fattori "esogeni" (esterni cioè allo Sportello da valutare) e tre "endogeni" (relativi cioè al singolo Sportello).

Tra i primi:

- le rapine, estorsioni e furti commessi nella Provincia (in attesa che l'Istat fornisca i dati aggregati a livello comunale);
- le rapine in banca commesse nel Comune (dati dell'osservatorio Ossif di ABI).

Tra i secondi:

- le rapine subite dal singolo Sportello;
- l'ubicazione del medesimo;
- le dimensioni del suo organico.

Per un certo numero di Sportelli questi dati sono stati integrati con altri rivenienti da sopralluoghi effettuati sul posto da esperti qualificati.

Tutti questi elementi, opportunamente parametrizzati e "pesati", hanno consentito di formulare una meditata valutazione del rischio rapina degli Sportelli di UniCredit Banca, in base alla quale, poi, si è provveduto a implementare i sistemi difensivi esistenti, al fine -come ovvio- di tentare di mitigare il rischio.

Tutto ciò pur con la consapevolezza che in questo campo non esistono regole matematiche, ma tutto è quanto mai aleatorio.

### LA PERCEZIONE

E' brutto subire una rapina, ma è anche brutto vivere nel timore di poterla subire.

Per misurare quanto questa spiacevole sensazione sia diffusa nel Personale della mia Banca, è stata svolta una Ricerca Pilota mediante un Questionario che è stato compilato da oltre 4.300 Addetti allo Sportello.

I dati raccolti hanno evidenziato una percezione elevata in merito alla diffusione delle rapine ai danni delle dipendenze bancarie, in linea peraltro con quanto emerge dalle statistiche ufficiali.

Nelle osservazioni e suggerimenti forniti dai rispondenti al questionario è anche emersa la richiesta di implementare i sistemi di sicurezza, in particolare quelli abitualmente in uso nelle banche (metal detector, vetri divisorii, bussole, telecamere) e quelli per la gestione del contante (erogatori per cassieri, casseforti multiple temporizzate, passavalori).

La maggioranza del campione è stata comunque concorde nel ritenere indispensabili per la sicurezza antirapina la conoscenza delle disposizioni interne sulla sicurezza e la capacità di gestire le situazioni di emergenza, quest'ultima acquisibile peraltro attraverso adeguati percorsi formativi.

La mansione svolta è risultata percepita come "sicura" da poco più della metà del campione, ma si riduce se riferita a quella parte del campione che ha subito rapine.

In generale, infatti, chi ha subito rapine (nella ricerca una percentuale quasi corrispondente alla metà del campione) tende a considerare molto meno sicura la propria mansione rispetto a chi non si è mai trovato a dover fronteggiare tale evento.

## LA FORMAZIONE

Nel 2005 tutti i cassieri di UniCredit Banca (ora chiamati Addetti al Servizio Clienti) hanno seguito un Corso sulla Sicurezza antirapina.

Il Corso, progettato da esperti interni ed esterni all'Azienda, ha inizialmente comportato la "formazione dei formatori".

Una dozzina di Addetti alla Sicurezza (cosiddetti Capi Area) sono stati intrattenuti sulle modalità di erogazione del Corso.

Dopodichè sono state formate 375 aule tra maggio e dicembre 2005 in una ventina di città italiane.

Il Corso era così strutturato:

- compilazione del Questionario sulla Percezione della Sicurezza.
- introduzione e presentazione delle strutture aziendali preposte alla sicurezza.
- dimensioni del fenomeno rapina in banca.
- proiezione di un filmato di 37 minuti appositamente realizzato.
- descrizione delle principali norme sulla sicurezza, con particolare focalizzazione sugli strumenti ad uso dei cassieri.

Il filmato, girato con attori professionisti, si prefiggeva di mostrare l'evento rapina dal punto di vista dei rapinatori.

Ciò onde catturare l'attenzione dei presenti sulle spinte psicologiche che muovono i banditi sia nel momento della preparazione del colpo sia durante la sua effettuazione.

Un tutor nel video analizzava quindi i migliori comportamenti da tenere per scoraggiare il compimento delle rapine e, quando queste vengono compiute, per salvaguardare l'incolumità fisica di tutti i presenti.

Al termine del filmato e dell'esposizione seguiva in ogni Corso un dibattito sui casi concreti che ciascun partecipante riteneva di esporre.

Veniva quindi consegnato l'opuscolo dell'ABI "Guida antirapina per il Personale di Sportello" e un riassunto delle principali norme interne in materia di sicurezza.

Questa erogazione sistematica di interventi formativi si è conclusa dodici mesi or sono. Da allora sono stati realizzati interventi similari nei confronti dei nuovi assunti e dei nuovi cassieri.

Inoltre UniCredit Banca ha avviato un programma di supporto psicologico post rapina, mirato a verificare se lo stato di salute di uno o più dipendenti sia stato in qualche modo segnato dall'evento criminoso e quali iniziative si possano adottare in tal caso.

Si tratta di un'iniziativa aziendale di carattere sanitario che l'azienda offre al lavoratore, il quale può aderire a titolo assolutamente volontario.