

IL RISCHIO IN AMBIENTE BANCARIO: percezione, valutazione ed accettabilità.

dott. ing. Gianni Andrei
vice Presidente vicario dell'A.I.PRO.S.
Resp. Unità Sicurezza ENEA – Centro Ricerche Frascati

Obiettivi principali dell'ANALISI DEI RISCHI

Ipotizzare che cosa
può accadere

Quantizzare
probabilità e magnitudo

ANALISI DEI RISCHI

Tipologie dei possibili EVENTI dannosi

- NATURALI:

- » terremoti
- » movimenti franosi
- » allagamenti
- » inondazioni
- » allagamenti
- » scariche atmosferiche

- ACCIDENTALI:

- » incendi - esplosioni
- » fughe di gas
- » scariche elettriche
- » crolli
- » cadute

ANALISI DEI RISCHI

Tipologie di possibili *particolari* EVENTI dannosi

volontari

DOLOSI

- Incendi - Esplosioni
- Manomissioni - Sabotaggi
- Furti - Rapine
- Atti vandalici
- Atti dimostrativi
- Atti terroristici

ANALISI DEI RISCHI

Le probabili CONSEGUENZE

- sulle persone:

- panico / malori / incoscienza
- ferite / ustioni / emorragie
- traumi / lesioni
- insufficienze respiratorie
- attacchi / arresti cardiaci
- shock

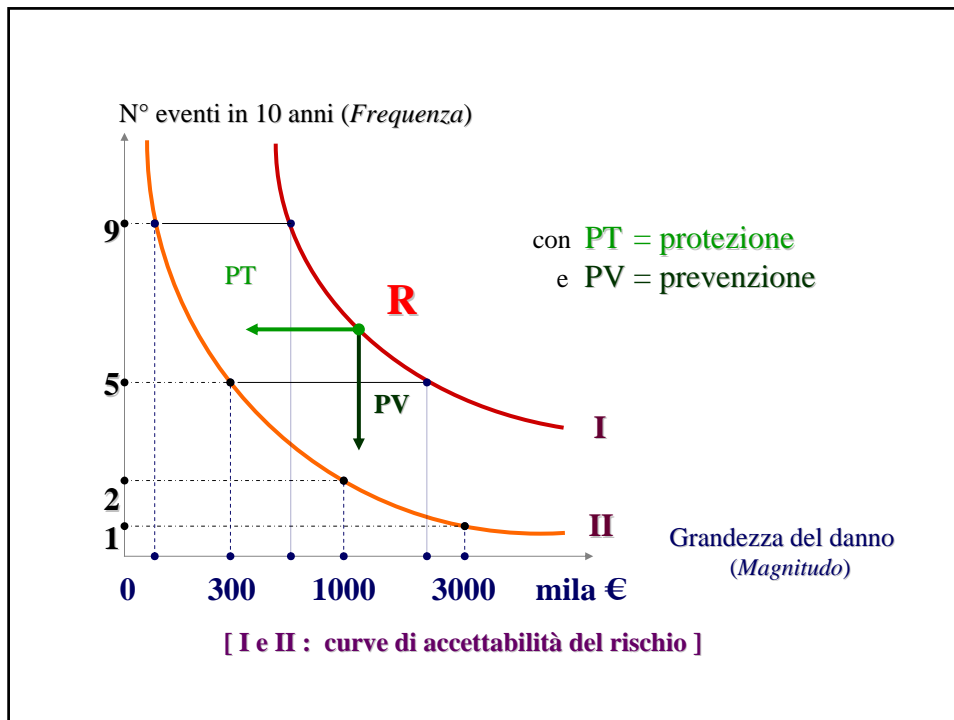
- sulle cose:

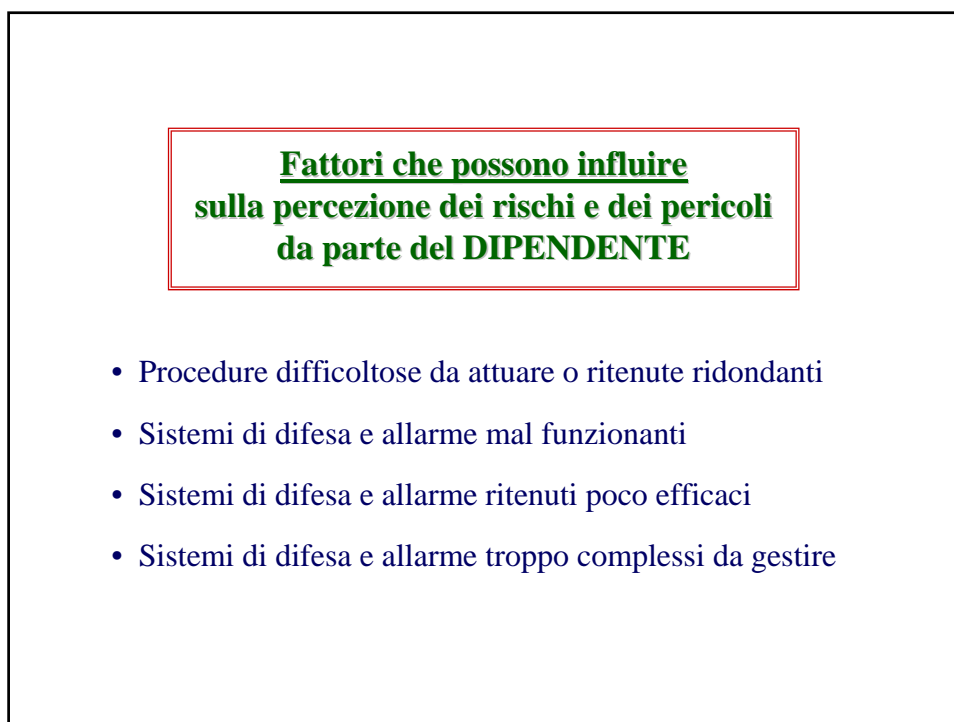
- malfunzionamenti
- danneggiamenti
- distruzioni parziali
- distruzioni totali

Indice di rischio: $R = F \times M$

VALUTAZIONE

ACCETTABILITA'





**Un “rischio tra i rischi”
è la *personalizzazione*
delle misure di sicurezza
da parte del DIPENDENTE**

**Rischi e pericoli conseguenti alla
“*personalizzazione*” delle misure di sicurezza
da parte del DIPENDENTE**

- disarmonia con i colleghi nell’applicazione corretta di procedure e nei comportamenti
- sicurezza “fai da te”
- risposta in emergenza compromessa

Possibili rischi e pericoli percepiti dall'UTENTE

FURTO

AGGRESSIONE

RAPINA

*la percezione di insicurezza
può aumentare se:*

- la banca è ubicata in zona isolata e/o poco illuminata
- la banca non è presidiata né da guardia né da evidente TVCC
- presenza esterna di molestatore (randagi, nomadi, accattoni, ecc.)
- presenza di nessuna o di troppe persone in attesa allo sportello
- le operazioni allo sportello appaiono complesse e/o lunghe

*la percezione di insicurezza dell'utente
è molto influenzata anche da:*

- comportamento degli operatori bancari
(palese incertezza, troppa disinvoltura, evidente demotivazione, ecc.)
- misure e difese apparentemente scarse o assenti.

ELEMENTI CHE RASSICURANO L'UTENTE

- presenza di altre persone (e cioè di altri utenti)
- presenza manifesta ed evidente di personale di vigilanza
- visibilità di impianti a TVCC
- illuminazione adeguata
- corretto funzionamento e manutenzione degli apparati
- informativa di sicurezza chiara e corretta.

Se allora ...

la sicurezza è ...

UNO STATO D'ANIMO

$$R = \frac{F \times M}{K_i}$$

con K_i = informazione, formazione, istruzioni,
procedure e addestramento

*informazione
e formazione
diminuiscono il rischio*

Finalità della formazione

- ✓ Come riconoscere un rischio
- ✓ Come valutare una situazione di rischio o emergenza
- ✓ Come comportarsi durante un'emergenza
- ✓ Come affrontare una situazione di emergenza