

PUNTI VENDITA

SICURI

VADEMECUM ANTIRAPINA



ABI Associazione
Bancaria
Italiana
OSSif

up UNIONE PETROLIFERA **unione petrolifera**



In collaborazione con



PUNTI VENDITA

SICURI

VADEMECUM ANTIRAPINA



IL COMPORTAMENTO E L'ATTENZIONE DEGLI ADDETTI DELLA STAZIONE DI SERVIZIO SONO FONDAMENTALI PER LA SICUREZZA AD INTEGRAZIONE DELLE MISURE DI DIFESA ATTIVE E PASSIVE GIÀ PREDISPOSTE.

BREVE VADEMECUM DI CONSIGLI DA CONOSCERE

COSA FARE PER PREVENIRE LE RAPINE

ALCUNE PRECAUZIONI SONO MOLTO UTILI PER LIMITARE LE RAPINE O PER MINIMIZZARNE GLI EFFETTI:



COSA FARE

- ▶ **Durante la vendita:** tenere in cassa il minimo contante necessario, effettuando frequenti depositi in banca per evitare di accumulare troppo denaro.
- ▶ **Durante il prelievo del contante dal terminale self-service:** cercare di compiere tutte le operazioni in condizione di luce ottimale, prelevando il sacco o il contenitore del denaro e svuotandolo all'interno del locale.
- ▶ **Durante le operazioni di versamento del denaro presso istituti bancari:** preferire sportelli bancari o automatici con la porta d'accesso, evitando gli sportelli direttamente sulla strada che richiederebbero di trattare contante all'aperto; non attirare l'attenzione con il proprio comportamento. Ad esempio: fare i conti lontano dalla vista dei clienti, non parlare degli incassi, non trasportare il denaro con valigette o indossare la tuta di servizio quando ci si reca in banca per versare il denaro.

In generale:

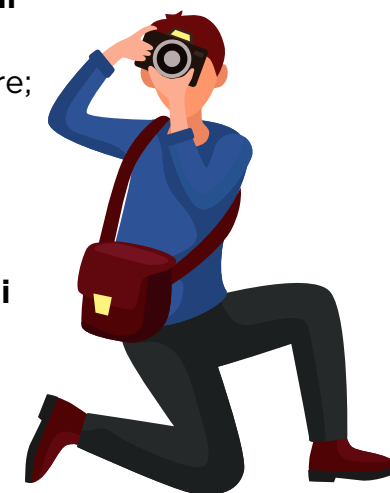
- Osservare le procedure di gestione del contante;
- evidenziare in modo efficace la presenza di casseforti delle quali non si dispone delle chiavi o sottoposte a temporizzazione affinché costituiscano un deterrente;
- verificare che i sistemi di videoregistrazione siano sempre attivi e funzionanti;
- favorire i pagamenti senza contanti.

COSA SEGNALARE

UNA RAPINA È SPESSO PRECEDUTA DA UNA FASE DI PREPARAZIONE. PERTANTO AL GESTORE POTREBBE CAPITARE DI RILEVARE DEI MOVIMENTI SOSPETTI CHE DEVONO ESSERE SEGNALATI TEMPESTIVAMENTE ALLE FORZE DI POLIZIA.

In particolare è opportuno segnalare:

- ▶ movimenti **sospetti fuori dall'impianto di distribuzione carburanti**
 - persone che fotografano il distributore;
 - persone che transitano più volte davanti al distributore;
- ▶ movimenti o comportamenti sospetti **nell'impianto di distribuzione carburanti**
 - frequenti passaggi e soste di un veicolo senza fare rifornimento;
 - richieste di informazioni generiche;
 - richieste di cambio banconote.



DURANTE LA RAPINA

La rapina costituisce un evento traumatico, che occorre saper gestire cercando di ridurre al minimo il rischio. Il ruolo del personale risulta fondamentale perché la rapina si concluda in tempi brevi e, soprattutto, senza conseguenze per il gestore e per i clienti.

Per questo, il personale deve conoscere le tecniche utilizzate dai rapinatori e le possibili precauzioni, sia di natura tecnologica che comportamentale, ed essere cosciente del proprio ruolo attivo a tutela della sicurezza propria e altrui, escludendo ogni resistenza attiva nei confronti dei rapinatori.



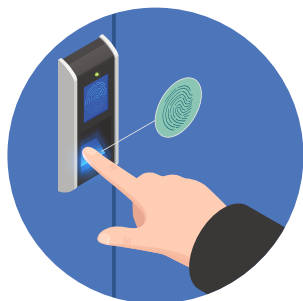
COSA FARE

È ESSENZIALE RICORDARSI CHE I MALVIVENTI VIVONO UNA FORTE TENSIONE E CHE BISOGNA EVITARE CHE ESSI POSSANO AVERE REAZIONI VIOLENTE CAUSATE DA COMPORTAMENTI DELLE PERSONE PRESENTI: NONOSTANTE IL NORMALE MOMENTANEO STATO DI AGITAZIONE, È AUSPICABILE COMPORTARSI NEL MODO CHE SEGUE:



- **Mantenere la calma:** l'ansia e la paura della rapina possono condurre a comportamenti avventati e rischiosi che potrebbero compromettere l'incolumità dei presenti; è importante cercare di mantenere la calma e gestire lo stato di soggezione che potrebbe essere provocato da frasi pronunciate strategicamente dai rapinatori al fine di creare sudditanza psicologica nei confronti delle vittime.
- **Eseguire ciò che viene richiesto dai rapinatori, senza fretta ma neppure con troppa lentezza e senza fare di più di quanto richiesto:** assecondare il rapinatore e non dargli indicazioni false.

- ▶ **Se è necessario spostarsi per fare quanto chiesto, preavvisare il malvivente:** in caso di rapina, si tende a adottare gesti automatici. Questi comportamenti, seppur naturali e dettati dalla situazione, potrebbero essere mal interpretati dai rapinatori che vogliono avere il pieno controllo della situazione.
- ▶ **Porre attenzione ai particolari cercando di memorizzarli:** meglio se si esamina il rapinatore senza mai guardarlo in modo fisso o ostile; potrebbe essere utile osservare:
 - connotati fisici come l'altezza (ad esempio confrontandola con un soggetto o un oggetto di riferimento), la corporatura, i capelli, gli occhi;
 - segni particolari o accessori come tatuaggi, orecchini, cicatrici, anelli, catenine;
 - abbigliamento indossato e indizi di travestimento;
 - atteggiamento e modo di parlare (eventuali accenti o cadenze dialettali);
 - modo in cui viene tenuta l'arma (mano destra o sinistra);
 - oggetti toccati a mani nude dal rapinatore, per favorire un'agevole rilevazione delle impronte digitali da parte delle forze di polizia.



ULTERIORI *suggerimenti*



- ▶ **Non discutere con il rapinatore o ostacolarlo:** azioni avventate possono mettere a rischio l'incolumità fisica propria, dei colleghi di lavoro e dei clienti.
- ▶ **Evitare di familiarizzare con il rapinatore:** il rapinatore non è interessato alla comprensione o solidarietà; occorre quindi mantenere un certo distacco emotivo, senza irritare l'aggressore.
- ▶ **Non effettuare movimenti bruschi:** movimenti bruschi o inaspettati possono innervosire i rapinatori.
- ▶ **Non ostacolare la fuga del rapinatore:** non impedire la fuga dei rapinatori ma cercare, se possibile, di memorizzare la direzione presa e il mezzo utilizzato per la fuga.

DOPO LA RAPINA

UTILE E APPREZZATA DALLE FORZE DI POLIZIA È LA COLLABORAZIONE DEL PERSONALE IN GRADO DI FORNIRE INFORMAZIONI PREZIOSE A SUPPORTO DEL LAVORO INVESTIGATIVO.

COSA FARE

Immediatamente dopo la rapina:

- ▶ **Verificare lo stato di incolumità dei presenti:** in caso di feriti, la prima cosa da fare è richiedere l'intervento del pronto soccorso sanitario, anche in caso di forte trauma psicologico.
- ▶ **Informare le forze di polizia** telefonando al **Numero di emergenza Unico Europeo 112**, o ai numeri di emergenza **113 - Polizia di Stato** - o **112 - Carabinieri**. In questa fase è molto utile fornire i dati di identificazione (indirizzo, nome del responsabile dell'impianto, etc), una breve descrizione dell'accaduto e indicazioni utili sui malviventi (direzione di fuga, auto usata, numero e abbigliamento dei rapinatori, etc).



- ▶ Avvisare il proprio datore di lavoro, se si è un dipendente.
- ▶ Chiedere agli eventuali testimoni di attendere sul posto l'arrivo delle forze di polizia per essere ascoltati sull'accaduto. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, questi non possano attendere l'arrivo, ottenerne generalità e recapiti telefonici per poterli contattare in seguito.
- ▶ **Isolare zone o cose toccate dai rapinatori:** nulla deve essere toccato o rimosso. In questo modo si faciliteranno le operazioni di rilevazione delle impronte digitali.
- ▶ **Impedire l'ingresso a persone diverse dalle forze di polizia** (giornalisti, fotografi, curiosi, etc).
- ▶ **Fornire alle forze di polizia le informazioni utili** in maniera chiara e completa, evitando considerazioni non attinenti al fatto. A tal fine sarà utile riordinare le idee su quanto osservato nel corso della rapina. È consigliabile che ognuno dei testimoni scriva su un foglio di carta gli elementi memorizzati.



ULTERIORI *suggerimenti*

- ▶ **Non inseguire il rapinatore.**
- ▶ **Evitare di alterare la scena del crimine, toccare o spostare oggetti e superfici nell'area in cui hanno operato i rapinatori.**
- ▶ **Non parlare della rapina con gli altri presenti:**
il confronto con i colleghi o i clienti potrebbe confondere e far dimenticare dettagli importanti o favorire un'interpretazione discordante rispetto a quanto realmente osservato.
- ▶ **Cercare di non fornire notizie alla stampa o ai media:** evitare qualsiasi dichiarazione (ad es. sull'entità del denaro rapinato); sarà un incaricato a tenere i rapporti con la stampa, avendo cura di fornire un breve resoconto dei fatti.





PUNTI VENDITA

SICURI



VADEMECUM ANTIRAPINA