

# **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA EXTERNA Y ACOSO HACIA LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE BMN**

## **OBJETO:**

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas, el despliegue de los comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y la seguridad de las mismas.

El Artículo 10.2 del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros reconoce el derecho de los trabajadores a su integridad física y a una adecuada política de seguridad y salud laboral que se fundamenta en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Con este Protocolo se pretende identificar las situaciones de violencia externa en el trabajo para la adopción de las acciones correctoras, minimizar las consecuencias derivadas y prevenir situaciones similares.

Así distinguimos:

### **a) Violencia Tipo I.**

En este grupo se encuentran quienes llevan a cabo las acciones violentas y no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima, es decir no existe un trato comercial de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más usuales corresponden a acciones con ánimo de robo y quienes están más propensos a sufrirla son los establecimientos comerciales, taxistas, bancos, personas comunes, etc.

Otra modalidad es el acoso a oficinas por movimientos sociales que manifiestan su protesta como desacuerdo por alguna política o proceder de la entidad.

### **b) Violencia Tipo II.**

Se caracteriza porque existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Los hechos violentos de este segundo tipo se producen mientras se ofrece un servicio (conductores de autobús, personal de hospitales o consultorios, profesores, vendedores u trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

Establecer unas medidas preventivas para la violencia laboral, es difícil, porque no todos los centros de trabajo, ni personas que trabajan están expuestas de igual manera a la violencia, ni todas las personas son igualmente sensibles ante la misma.

La Entidad, tal y como marca la legislación vigente en materia preventiva, identificará los riesgos, todos, incluidos los derivados de la violencia y evaluará los mismos. De esta forma se podrá combatir los riesgos en su origen, evitar la exposición de personas trabajadoras a la misma o disponer de medidas protectoras suficientes físicas o planes de evacuación para cumplir lo dispuesto legalmente.

### **AMBITO:**

A la vista de que BMN tiene la obligación de garantizar la seguridad y salud laboral de toda persona que preste servicios en las instalaciones a las que alcanza el poder de dirección, debe asegurar por todos los medios a su alcance la existencia de ambientes de trabajo exentos de riesgos para la integridad física y psíquica. En consecuencia, el presente Protocolo se aplicará a toda persona que preste servicios en BMN, incluido el personal directivo y se dará a conocer al personal externo de empresas que trabajen o presten servicios en BMN, para que tengan conocimiento de que su personal está protegido por el mismo.

### **MEDIDAS PREVENTIVAS:**

- Se evitará cualquier situación tensa, se aconseja mostrarse comprensivo y tratar de explicarle la situación con un lenguaje comprensible para él, utilizando un tono bajo de voz.
- No infravalorar la agresividad, aun cuando desde el conocimiento del cliente, pueda parecer habitual o propia de su comportamiento.
- No invadir el espacio físico del cliente manteniendo la distancia acostumbrada, ni desafiarle, escuchándole con atención, sin discutir ni criticarle, e intentando interpretar o reconocer los signos que indican una amenaza inminente.
- Como táctica, el empleado o la empleada considerarán que el cliente tiene razón. De esa forma se diferiría la situación, intentando buscar la estrategia más adecuada y tratando de que se reconduzca la conducta del cliente.
- Se le explicará y ofrecerá, al cliente o la clienta, de manera fácil, clara y accesible, los diferentes mecanismos previstos por la entidad para plantear su reclamación y la resolución de conflictos.
- Si el cliente o la clienta requieren las hojas de reclamaciones, se le facilitará sin ofrecer ningún tipo de resistencia ni coacción, ayudando y asistiendo por el contrario, para que el cliente o la clienta pueda cumplimentarlas adecuadamente.
- En caso que uno no pueda manejar la situación, se ha de solicitar la intervención de otras personas de alrededor, para poder calmar y diluir la respuesta agresiva. De este modo si existiera una agresión, también se dispondría de testigos presenciales del hecho violento.

- En cualquier momento si ve que puede ser objeto de una agresión, avise al cuerpo policial correspondiente.
- La empresa facilitará unos **cursos** a sus empleados y empleadas para reconocer las situaciones de riesgo de agresión/acoso, y poder así anticiparse a los acontecimientos.
- Se informará a las personas ajenas al Banco que tengan relación con el mismo, de que no se tolerará el acoso o la violencia hacia los trabajadores y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso.

## **1. MEDIDAS EN CASO DE VIOLENCIA.**

### **Cómo actuar en el caso de agresiones o acoso.**

- Permanecer tranquilo, y no perder los nervios.
- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Tener una conversación de la mejor forma correcta, en un tono afable y profesional. Nunca levantar la voz.
- Permanecer cerca de una puerta de salida o de algún acceso a otro lugar, para no quedarse bloqueado. Preferiblemente en una zona donde haya grabación de imágenes por las cámaras de seguridad.
- Solicitar la participación y ayuda a las personas que tenga a su alrededor.
- En el caso que la situación no se pueda reconducir, llamar a la policía y al Departamento de Seguridad que valorará las posibles medidas a adoptar.

### **Cómo actuar en caso de ocupación ilegal de la sucursal.**

- Permanecer tranquilo, y no perder los nervios.
- No afrontar este tipo de situaciones en solitario, manteniendo la visibilidad y comunicación con todos los compañeros, a fin de evitar quedarse a solas en zonas cerradas en compañía de personas violentas (por ejemplo, despacho del director, sala de juntas,...).
- No realizar declaraciones, si los agresores/manifestantes han llamado a medios de comunicación, ningún miembro de la oficina debe realizar declaraciones en ningún formato (ni por teléfono, ni presencial, ni aclaraciones informales en una conversación con un periodista).

- Valorar la idoneidad de utilizar medios de grabación propios. Solicitar amablemente a las personas que se abstengan de grabar las negociaciones con los reclamantes. Recordar que es un lugar privado y que hay que preservar el derecho de la intimidad de los clientes y empleados. (Ley Orgánica de Protección de Datos y Ley Orgánica de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen).
- Propiciar reunión/vista con un único representante del colectivo, solicitando amablemente al resto de ocupantes que desalojen la sucursal. Por parte del Banco asistirá algún directivo en apoyo al personal de la oficina.
- Dar por finalizada la conversación, transmitiendo tranquilidad y serenidad.
- En el caso que la situación no se pueda reconducir, llamar a la policía y al Departamento de Seguridad que valorará las posibles medidas a adoptar como por ejemplo requerir la presencia de personal de seguridad privada.

## 2. MEDIDAS DESPUES DE LA VIOLENCIA.

### Qué hacer después de sufrir una agresión o acoso

- Llamar al Departamento de Seguridad, al Responsable de Prevención de Riesgos y al Director Regional correspondiente. La empresa, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada caso, valorará la posibilidad de emprender acciones legales de denuncia.
- En el caso de necesitar atención sanitaria, llamar a la asistencia médica de urgencia, o ir al centro de atención primaria más próximo. Acudir también a la Mutua, que **se encargará del seguimiento de los afectados, atención médica y psicológica.**  
Se estudiará la conveniencia de trasladar a otra oficina al personal afectado.
- Intentar recopilar toda la información, pruebas y testigos del hecho.
- Avisar a los delegados o delegadas de prevención.
- Informar al departamento de Asesoría Jurídica que, valorará la situación y si las circunstancias particulares del caso lo recomiendan, podrá prestar apoyo e información al personal afectado sobre las posibles acciones legales que correspondieran en estos casos de violencia externa.
- Cuando la violencia o el acoso provenga de personal de otra empresa con la que BMN tenga relación, ésta pondrá en conocimiento de aquella los hechos para que tome las medidas que a su juicio estime oportunas.