

Pautas de Actuación Normalizada

frente a Situaciones de Violencia

Externa. Anexo I.

Bankia

ANEXO I: Pautas de actuación normalizada ante situaciones de violencia externa.

PAUTAS DE ACTUACIÓN “INMEDIATAS” ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA:

- El Empleado y/o el Responsable del Centro comunicará:
 - a) Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (según gravedad de los hechos, Emergencias tfno. 112, Policía Nacional tfno. 091, Guardia Civil tfno. 062,...)
 - b) Área de Seguridad. (tfno. 91 423 91 59/57)
 - c) Dirección de Zona correspondiente.

RECOMENDACIONES:

- a) 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,...)
- b) Ayudar al compañero requiere un compromiso de todos.
- c) Extremar la amabilidad y la cortesía en el trato.
- d) Evitar el enfrentamiento directo, no respondiendo a las provocaciones.
- e) Explicar de manera razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir las demandas violentas o comportamientos coactivos del cliente o tercero.
- f) En caso de reclamaciones procedentes de clientes, se recogerán las identidades de los reclamantes, así como de las posibles personas que hayan presenciado los hechos.

- g) 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).
- h) No realizar actuación alguna con cámaras o dispositivos de grabación dentro de la sucursal. Solicitar amablemente 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).

PAUTAS DE ACTUACIÓN “POSTERIORES” A LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

- a) La Dirección de Zona, a través del técnico de RRHH asignado a esta, comunicará al Área de Relaciones Laborales y Sociales, Dpto. de Prevención, los hechos acontecidos, quienes realizarán la valoración del estado físico y psicológico del empleado y su seguimiento.
- b) Una vez iniciada la Petición de Servicio (PS) por el empleado afectado donde se detallen los hechos, Asesoría Jurídica prestará apoyo e información a los Empleados sobre las posibles acciones legales que correspondieran en estos casos de violencia externa, ofreciendo asistencia letrada para los casos que conlleven una lesión física grave, de conformidad con las directrices de la Asesoría Jurídica de Bankia.
- c) El Área de Seguridad pondrá en conocimiento del Área de Comunicación Externa los hechos acontecidos.