



Evitar amenaces i agressions a les oficines està en mans de la Direcció

Decisions empresarials alienes a la realitat

- Prioritzar la rebaixa de despeses.
- Tancament definitiu d'oficines.
- Tancament d'oficines a l'agost.
- Reducció de l'horari de caixa.
- Creació de la Direcció de Servicing.
- Transformació Digital improvisada:
 - Sense inversió en tecnologia.
 - Sense personal.

Conseqüències que CCOO considerem inacceptables

- Manca de personal.
- Cues interminables.
- Disminució de la qualitat de servei.
- Augment, irritació i enuig de la clientela.
- Frustració de la plantilla.
- La plantilla té la sensació de treballar en un entorn improvisat.
- Augment de les situacions de conflictivitat entre la clientela i entre la plantilla i la clientela.

Consells si et trobes davant d'una amenaça, agressió (verbal o física) o si la situació del teu centre de treball és insostenible.

- Si et criden, amenacen o agredeixen, **demana ajuda** a una companya/company.
- Durant l'incident, intenta que sigui al pati d'operacions (hi ha **càmeres de seguretat**).
- Traslladar el que ha passat (insults, amenaces, agressions...) al Dept. de Seguretat tal com consta en el **protocol** del Banc.
- Disposeu del "Portal SAC a Proteo" per reportar les queixes per escrit o verbals que us facin els clients, tan si afecten a la vostra oficina com a un altre àmbit.

- Si observes que la situació arriba al límit (cues, mal ambient, etc.) **comunica-ho per escrit al teu màner** abans que vagi a més.
- Si, després de patir una agressió tens por o pateixes ansietat, **exigeix una valoració mèdica de la mútua** perquè estudiï si cal suport psicològic:

0901Prevencio@bancsabadell.com



Contacta amb la teva delegada o delegat de CCOO. T'ajudarem a resoldre els teus dubtes i a gestionar qualsevol incidència.

