

Les incivilités

dans le secteur bancaire en 2019



**SYNDICAT NATIONAL DE
LA BANQUE ET DU CRÉDIT**

LES CHIFFRES DES INCIVILITÉS DANS LE SECTEUR BANCAIRE

> Les incivilités dans la branche AFB

En 2019, **les salariés des banques françaises** ont été victimes de **5 222** incivilités et violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle.

> Les incivilités dans la branche AFB réparties par zone géographique



1 546 incivilités recensées
en Île-de-France



3 629 en Provinces et
outre-mer

> Les incivilités dans la branche AFB réparties par fonction



1 370 incivilités recensées
sur le personnel encadrant



2 262 sur les
chargé(e)s de clientèle



654 sur les
chargé(e)s d'accueil



84 sur d'autres membres
du personnel en agence



359 sur les collaborateurs
plate-forme téléphonique



47 sur les collaborateurs
fonctions support et B/O

LES CHIFFRES DES INCIVILITÉS DANS LE SECTEUR BANCAIRE

> Les incivilités dans la branche AFB réparties par forme*



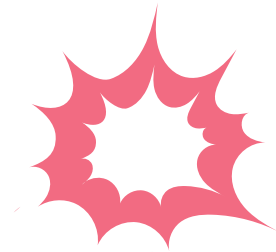
2 038 incivilités recensées
sont des **agressions verbales**



1 276 sont des
menaces



1 450 sont des
agressions comportementales



445 sont des **agressions**
physiques légères



13 sont des **agressions**
physiques graves

*Les formes d'incivilités :

> Les agressions verbales

- injures (R.621-2 du Code pénal)
- insultes (R.624-4 et 132-77 du Code pénal)
- d'ordre général, racistes, discriminatoires

> Les menaces

- de mort sans ou sous conditions (222-17 et 2222-18 du Code pénal)
- autres menaces, intimidations (R.623-1 du Code pénal)
- de dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du Code pénal)

> Les agressions comportementales

- harcèlement (222-33-2, 222-16 et 2226-4 du Code pénal)
- chantage (312-10 et 312-11 du Code pénal)
- bruits et tapages injurieux (R.623-2 du Code pénal)
- destructions et dégradations (actes) (322-1, R.635-1 du Code pénal)
- obstruction et séquestration (431-1 et 224-1 du Code pénal)

> Les agressions physiques légères : sans arrêt de travail

> Les agressions physiques graves: avec arrêt de travail

POUR PLUS D'INFORMATIONS
SNB/CFE-CGC

Tél.: 01 48 10 10 50

contact@snb-services.org