El valor de las personas

Por un modelo laboral sostenible

SECTOR FINANCIERO

CCOO servicios

CONTENIDO DEL INFORME

1. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL SECTOR FINANCIERO

2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

3. EL DÍA A DÍA DEL SECTOR FINANCIERO: UN MODELO INSOSTENIBLE

4. PROPUESTAS PARA LA SOSTENIBILIDAD LABORAL DEL SECTOR (5X5)

1. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL SECTOR

Los antecedentes

En el 2021, en plena pandemia, CCOO Servicios presentó un informe sobre el proceso de reestructuración que el sector financiero ha llevado a cabo en los últimos 15 años, como consecuencia de la crisis financiera desencadenada en 2008 y también derivada de la necesidad de las entidades de incrementar su rentabilidad en un contexto macroeconómico de bajos intereses y con un marco regulatorio cada vez más exigente desde aquella crisis, además de enfrentarse a un mercado cada vez más competitivo por el desarrollo de nuevos operadores y nuevas estrategias de gestión surgidas de los procesos de transformación digital de la economía.

Esta reestructuración ha desencadenado graves consecuencias en las condiciones de trabajo del personal del sector, que han sufrido un progresivo incremento de su carga de trabajo como consecuencia de la reducción de plantillas y de la red de oficinas, así como la necesidad de realizar cada vez más esfuerzos para adaptarse a nuevas regulaciones y estrategias empresariales. De igual forma la reestructuración también ha supuesto importantes retos para la clientela, especialmente para aquellos colectivos más vulnerables frente a la digitalización de la economía que han visto mermadas sus oportunidades de acceso a los servicios bancarios, teniendo siempre presente que la función social del sistema financiero de conceder crédito a hogares y empresas resulta fundamental para generar riqueza y desarrollar y fortalecer el tejido productivo del país.

Pero es que además desde 2009, el sector bancario ha recibido más de 54mil millones de € de fondos públicos en concepto de ayudas para sufragar este proceso de reestructuración desde el FROB (Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria) y el FGDEC (Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito), de los sólo se han recuperado poco más de 5mil millones a través de reembolsos, venta o resolución de entidades[1].

Por ello, CCOO Servicios planteaba en aquel documento la necesidad de que el sector público participara en el mercado de los servicios financieros de cara a garantizar un ejercicio ético y sostenible de la función bancaria, velando por los intereses no solo de los accionistas sino también de la clientela y de las personas trabajadoras en el sector, reivindicando el papel de las plantillas como agentes imprescindibles de cambio y piezas claves en los desafíos a los que debe enfrentarse. Y para ello, abogábamos por el necesario Contrato Social que permitiera la suscripción de un pacto intergeneracional que incorporase garantías de Empleabilidad, Promoción y Desarrollo, así como la aprobación de protocolos que permitiesen una transición justa en los procesos de transformación a los que se veían abocadas las entidades del sector.

Han pasado casi dos años y aunque la situación económica del sector es mucho mejor en términos de resultados, solvencia, eficiencia y rentabilidad, la realidad es que el clima laboral que padecen sus plantillas está alcanzando un grado de toxicidad muy perjudicial para éstas y para las propias entidades, ya que ningún compromiso con la Responsabilidad Social es verdaderamente cierto si las empresas no se comprometen, primero, con sus propios trabajadores y trabajadoras.

[1]FUENTE: BDE. Nota informativa sobre ayudas financieras en el proceso de reestructuración del sistema bancario español. 23nov2018.

Y es que los avances tecnológicos de la segunda década del presente siglo no afectan sólo a la digitalización de los servicios que se ofertan, sino también a la planificación de los flujos de trabajo. En consecuencia, la transición a un modelo de distribución minorista digital ha traído consigo la implantación de la IA y el uso del Big Data para optimizar y mejorar la eficiencia de los procesos productivos, lo que abre ahora una nueva fase de reestructuración del modelo productivo y organizativo en el sector bancario. Sin embargo, si se entiende el sector financiero como un sector relacional fundamentado en la confianza de depositantes y consumidores, es necesario dejar patente que la nueva ola de reestructuración del sector tiene que asentarse sobre la reivindicación del factor humano como principal activo del sector, poniendo límites a la intensificación de los tiempos de trabajo, a la sobrecarga de tareas hiper específicas y de baja cualificación, y a la vinculación de la remuneración a métricas de producción que pueden resultar cuestionables.

Evolución económica del sector

El sector financiero ha comenzado el año 2023 con cifras récord de beneficios tras la reducción de costes de administración derivada de los ajustes en su capacidad operativa en términos de plantilla y red de oficinas. Así, las 6 entidades financieras del IBEX 35 han cerrado el primer semestre del año con una cifra conjunta de beneficios antes de impuestos de 8.191 millones €[2], lo que supone un incremento del +69% en este último ejercicio. Y es que la actividad económica en lo que va de año ha mostrado un comportamiento favorable y las proyecciones al respecto marcan una senda de estabilización del crecimiento en este segundo semestre y a lo largo de 2024 y 2025, como consecuencia de la reducción de la inflación, el aumento de los salarios y la resiliencia del mercado de trabajo.

A este positivo desempeño ha contribuido especialmente el actual contexto de subida de tipos de interés marcado por la política monetaria contra la inflación, lo que ha generado que esas 6 entidades consiguieran un incremento del +61% en su margen de intereses, llegando a cifrarse de forma conjunta en 13.680 millones € en este primer semestre. Sin embargo, su red de oficinas ha vuelto a reducirse un 4% y actualmente se cifra en 10.635 y la plantilla de estas entidades solo se ha visto ampliada en un 2% hasta sumar 126.065 personas.

En términos consolidados[3], el activo del sector bancario español creció un 2,1% en 2022, aunque el stock de crédito a sociedades no financieras y a empresarios individuales mostraba un retroceso del -1,3% en tasa interanual en marzo 2023 y el de crédito a los hogares un -1,1% y eso a pesar de que la ratio de dudosos seguía una senda a la baja, hasta situarse en el 3,4% en marzo 2023, lo que supone haber llegado al nivel mínimo desde 2008.

Si hablamos de rentabilidad, la del activo (ROA) alcanzó el 0,71% y la del capital (ROE) el 11,3%, dejando estos indicadores en marzo 2023 por encima de los niveles anteriores a la pandemia. En cuanto a la distribución de dividendos, en 2022 el sector repartió más de 7.200millones €, situando su ratio sobre beneficios en el 40% y registrándose importantes procesos de recompra de acciones propias en varias entidades con el fin de proceder posteriormente a su amortización y con la reducción del capital social de las mismas, obtener una remuneración adicional para los accionistas. Respecto a los índices de solvencia, el sector bancario español sí sufrió una reducción

[2] FUENTE: Información corporativa presentación resultados 1 semestre 2023 Banco Santander, Banco Sabadell, Bankinter, BBVA, Caixabank, Unicaja.

[3] FUENTE: BDE. Evolución y retos del sector bancario español en un entorno de incertidumbre. Jun2023.

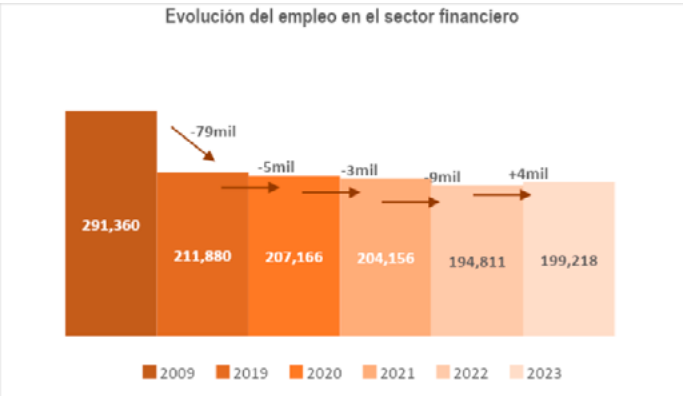
de la ratio CET1 en 2022, aunque en el primer trimestre de 2023 este indicador se estabiliza y en conjunto, en los años posteriores a la pandemia, está 1 pp por encima de la ratio promedio que había desde la crisis financiera de 2008 hasta el inicio de la crisis sanitaria en 2020.

Con estos datos, es patente la mejora que el sector ha obtenido en términos de solvencia y liquidez en la última década, pero también lo es el empeoramiento de las condiciones de trabajo de las personas que desempeñan su labor en él, por lo que resulta del todo imprescindible poner en valor el trabajo de las plantillas y acometer medidas que restauren un clima laboral que contribuya a abordar con garantías los desafíos estructurales del sector bancario; un sector que se constituye como agente fundamental en una economía global que debe afrontar la transición digital y verde en los próximos años, para la que hacen falta grandes inversiones y por ende, un sistema bancario fuerte y solvente, hecho con personas y para las personas.

Reestructuración de personal y oficinas

Tomando como referencia la cifra de empleo en términos de afiliación a la Seguridad Social[4] y el dato **promedio de enero a septiembre 2023, en el sector financiero[5] trabajan 199mil personas**, que representan el 53% de la población ocupada en el conjunto de las actividades financieras (375mil personas)[6] y aproximadamente un 1% del total de la población afiliada a la Seguridad Social en el país (19,4 millones de personas).

La reducción de plantillas a raíz de los procesos de concentración y reestructuración del sector impulsados en el contexto de la crisis financiera de la pasada década es notoria. **Desde 2009[7], se computan 92mil personas menos trabajando en el sector**; una dinámica que no se observa en el resto de la economía, donde la tendencia ha sido al crecimiento con la incorporación en este periodo de más de 2,5 millones de personas al mercado de trabajo.



Un 14% de ese empleo perdido se ha destruido en los últimos cuatro años. Así, ciñendo la comparativa al año 2019, **el sector financiero ha expulsado a 13mil personas trabajadoras después de la pandemia**; de nuevo, este movimiento negativo no tiene correlato en el conjunto de la economía, donde el dinamismo de otros sectores ha permitido la incorporación en este periodo de casi 1,5 millones de personas al mercado de trabajo.

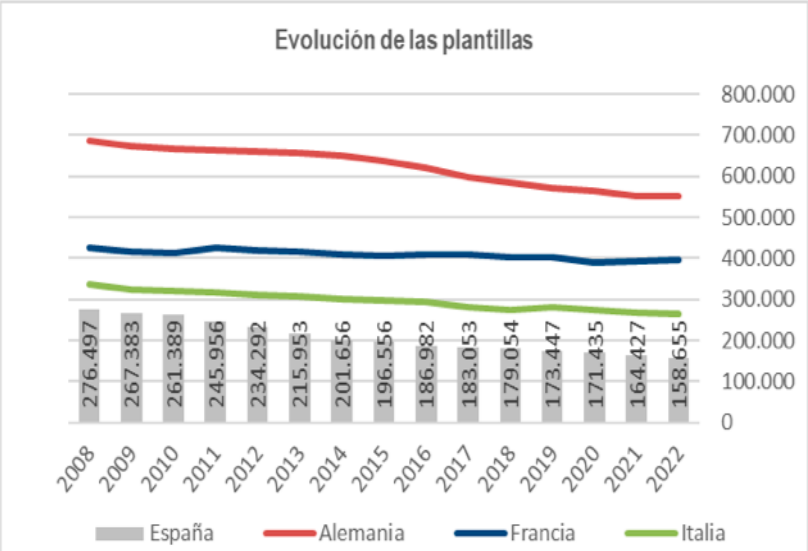
[4] FUENTE: : MISSM. Estadísticas de afiliación media mensual.
[5] Se toma por referencia el CNAE 64- Servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones.
[6] FEI CNAE 64 se incluye en el grupo de actividades K-Actividades financieras y de seguros.
[7] Primer año disponible en la serie histórica de afiliación a la seguridad social según CNAE-2 dígitos.

Teniendo en cuenta los regímenes de cotización, en el sector financiero **la tasa de salarización se sitúa en el 97%** (193mil personas), mientras que la **tasa de empleo autónomo es del 3%** (6mil cotizantes en el RETA). Aunque sigue siendo residual, **es significativo el incremento del trabajo autónomo en el sector** financiero, que **se ha duplicado como consecuencia de la reestructuración productiva** y los nuevos modelos de negocio (3mil cotizantes en el RETA en 2009), de forma que personas expulsadas del trabajo en oficina se han convertido en vendedores de servicios financieros por cuenta propia.

Los indicadores estructurales del sector financiero proporcionados por el Banco Central Europeo[8] nos permiten contrastar la evolución que ha seguido la reconversión del sector financiero español frente a la del resto de países de la Eurozona.

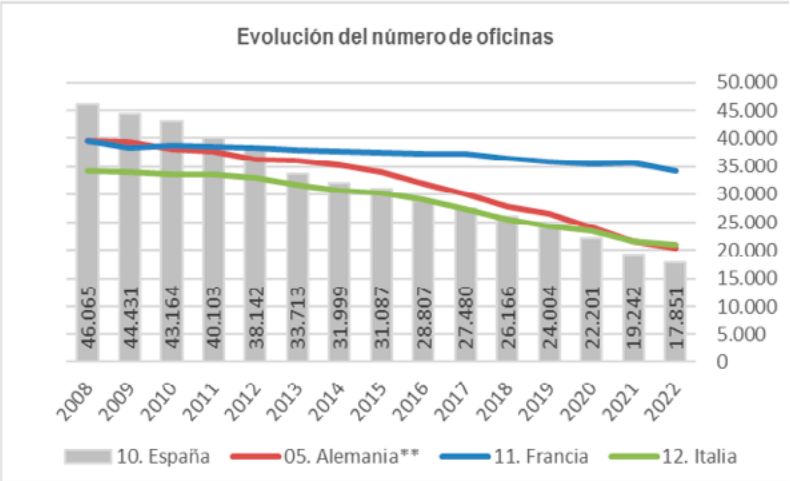
Según el BCE, en 2022 se registraron de media 158,6mil personas empleadas en las entidades de crédito españolas, lo que sitúa a nuestro país en el cuarto lugar de la lista de países con mayor volumen de plantillas, por detrás de Alemania, Francia e Italia. Pero este cuarto puesto no guarda relación con la posición que ocupa nuestro país en términos de población, ya que, según Eurostat, España es también el cuarto país de la Eurozona con mayor volumen de población, con más de 47,4 millones de habitantes, de nuevo, por detrás de Alemania, Francia e Italia. Estos datos revelan de inmediato que las plantillas del sector financiero de nuestro país tienen que configurarse para soportar mayores cargas de trabajo.

Además, **España ha reducido las plantillas del sector financiero en este periodo con más intensidad que el resto de los países de la Eurozona**, de forma que si los procesos de reestructuración en el conjunto de la Eurozona han eliminado un 21,6% de las plantillas, destruyendo casi medio millón de empleos desde 2008, en España el ritmo de destrucción de empleo dobla esa media, hasta eliminar un 42,6% del empleo en el mismo período (-117,8mil personas empleadas), lo que la posiciona como el cuarto país que más puestos de trabajo ha eliminado, sólo por detrás de Letonia, Grecia y Chipre.

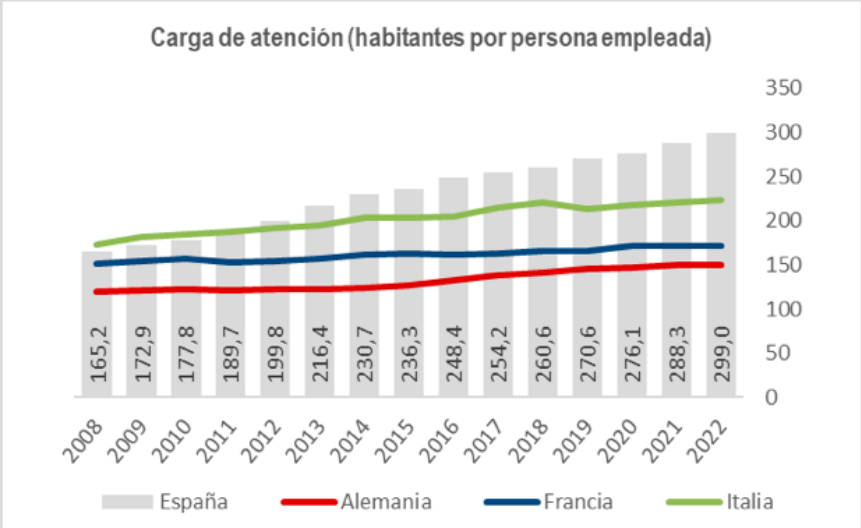


[8] FUENTE: ECB. Structural financial indicators. Estatistical Data Warehouse.

Esta reducción de la cifra de personas trabajadoras en el sector financiero, es la **consecuencia implícita del cierre de oficinas** llevado a cabo desde 2008 para ajustar la capacidad operativa como vía para incrementar la rentabilidad del negocio y como consecuencia de los procesos de fusión acometidos por las entidades para mejorar sus índices de solvencia y competitividad. **Pero aquí, de igual forma, el cierre de oficinas ha sufrido un ritmo mayor al del resto de Europa**. Así, mientras que en el conjunto de la Eurozona el número de oficinas ha menguado en un -41,6% (108,7mil establecimientos activos; -77,4mil establecimientos desde 2008), en España el número de oficinas, ha caído un -61,2% (17,8mil establecimientos activos; -28,2mil establecimientos desde 2008) y se ha reducido a menos de la mitad.

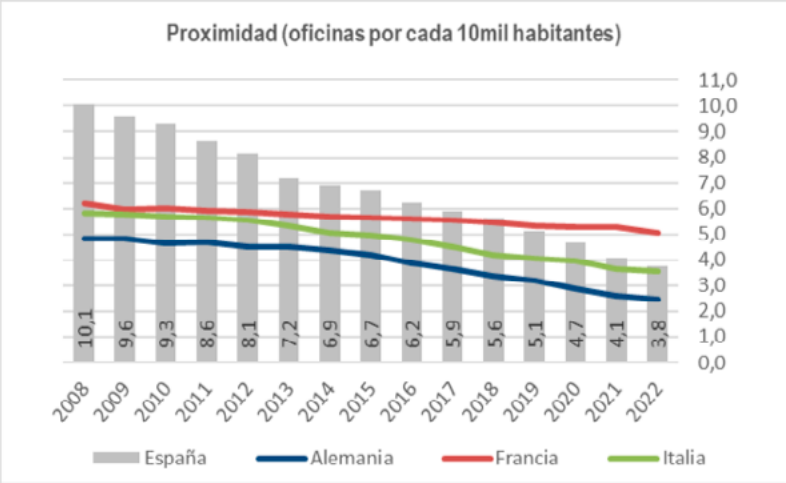


Por lo tanto, si evaluamos las consecuencias de esta destrucción de empleo y del cierre de oficinas en términos relativos al número de habitantes al que potencialmente prestan servicios, se comprueba que el **nivel de carga de atención** de las plantillas se ha multiplicado durante todo el proceso de reestructuración bancaria, pero especialmente en los últimos años tras la pandemia. Con una ratio de **299 habitantes promedio por cada empleado**, España es el cuarto país de la Eurozona con el peor indicador en términos de carga de atención, por detrás de Grecia, Letonia y Eslovaquia. Es decir, respecto a 2008, en España prácticamente **se han duplicado las cargas de trabajo que recaen sobre los empleados (+81,0% desde 2008; +10,5% desde 2019).**

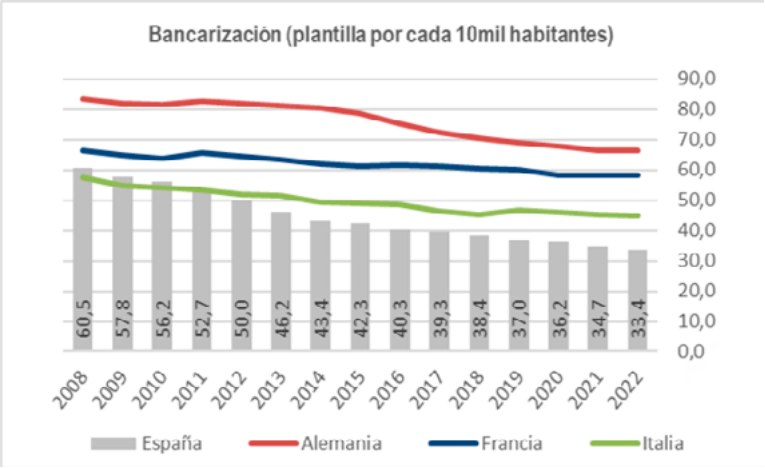


Pero, además, tal y como ya se ha señalado anteriormente, la transformación del sector bancario desde la última crisis financiera en 2008 y después de la pandemia particularmente, **está afectando no solo a las plantillas sino a toda la población, poniendo en cuestión la función social del sistema** a la hora de conceder crédito y dinamizar el crecimiento y desarrollo de la economía española.

Esta afirmación queda probada si se comprueba el **nivel de proximidad** del sector, es decir, la proporción de oficinas habilitadas respecto al volumen de población que necesita acceder a los servicios financieros. En términos de proximidad, España era el segundo país con mayor capilaridad del sistema bancario europeo, con una penetración de 3,8 oficinas operativas por cada 10mil habitantes, sólo por detrás de Francia. Siendo éste un rasgo distintivo del tejido bancario de nuestro país, lo cierto es que **la reestructuración del sector ha supuesto reducir dicha capilaridad a menos de la mitad** (-62,7% desde 2008), lo que sitúa a España como uno de los países que ha eliminado capacidad operativa con más fuerza, por encima del ritmo medio de reducción de la Eurozona, donde la ratio de proximidad ha bajado un -43,2% desde 2008. En consecuencia, **España se posiciona también con este indicador como el cuarto país donde más se ha recortado la red de atención física**, solo por detrás de Letonia Chipre, Países Bajos y Estonia.

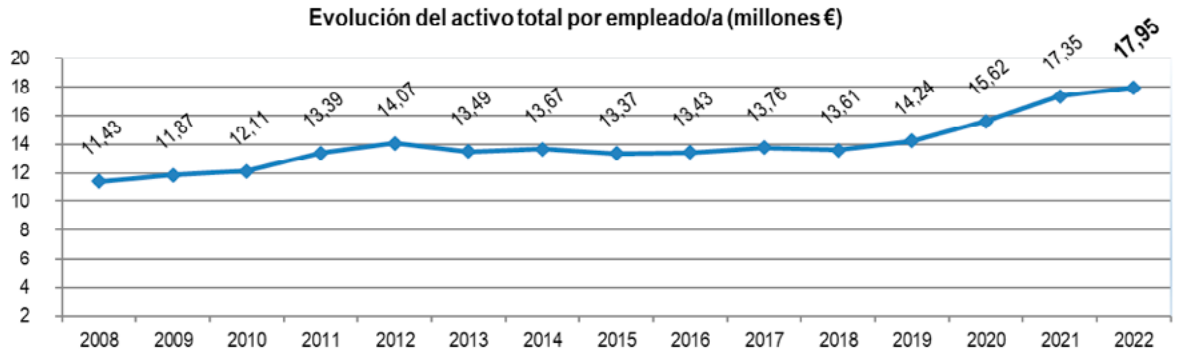


Una tercera métrica, el **nivel de bancarización**, entendida como el volumen de personal disponible para atender a la población, muestra también que los procesos de reestructuración han posicionado a España a la cola de Europa, con una ratio de 33,4 empleados por cada 10mil habitantes; es decir, **es el cuarto país con menos plantilla disponible para atender a la población**, solo por detrás de Grecia, Letonia y Eslovaquia. Así, en comparación con 2008, la ratio de bancarización en España se ha reducido un -44,8%, mientras que en la Eurozona el índice de bancarización ha caído un -23,7% desde entonces.

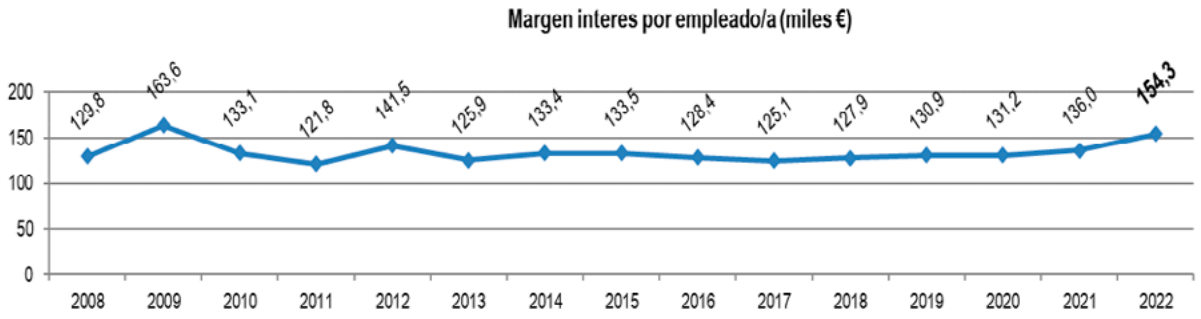


Sin embargo, los datos de actividad del negocio bancario indican que las plantillas siguen incrementando su productividad. Así lo demuestran las ratios de activo o el margen de intereses por persona empleada, que se incrementan de nuevo en el último año.

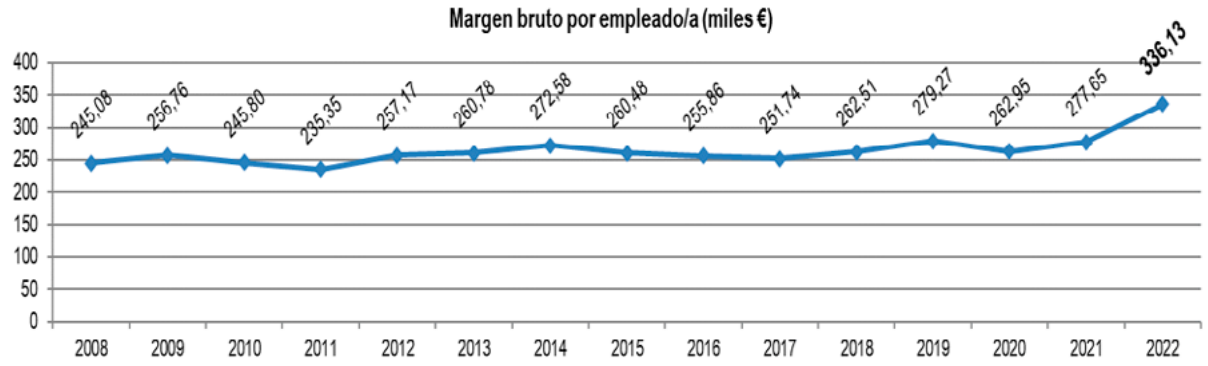
En concreto, el índice de **activo por persona empleada** se cifró en 2022 en 17,95 millones €, lo que supone un aumento del **3,5% en este último ejercicio** y un crecimiento acumulado del 26%, sólo después de la pandemia. De esta forma, este indicador muestra un aumento total del **57% desde 2008.**



En cuanto al índice de **margen de intereses por persona empleada**, en 2022 se alcanzaron los 154,3mil €, que suponen un **+13,5% de incremento anual y +18,9% desde 2008**. Pero aquí es especialmente relevante la evolución del contexto macroeconómico tras la pandemia y las políticas monetarias de subida de los tipos de interés que han hecho que este indicador se eleve un 17,9% desde 2019 hasta ahora.



El **margen bruto en términos de plantilla** también muestra el incremento de productividad de las personas trabajadoras en el sector. Así, un aumento del **+21% en el último año** sitúa este indicador en 336,13mil € por persona, es decir, un **37% más elevado que en 2008.**



Función social del sistema financiero

La apuesta de las entidades del sector financiero por la Responsabilidad Social es un hecho declarado explícitamente por todas en sus idearios empresariales. Sin embargo, echamos en falta un verdadero compromiso social de las entidades con la clientela y con sus propias plantillas.

El hecho de que seamos el país de la UE que mayor ajuste de su capacidad instalada ha sufrido, que tiene el nivel de concentración más alto y que más ha reducido su plantilla en las dos últimas décadas —incrementando con ello la carga de atención hasta límites insoportables y reduciendo su ratio potencial de otorgamiento de crédito—, no concuerda con el fin social que las entidades se empeñan en publicitar.

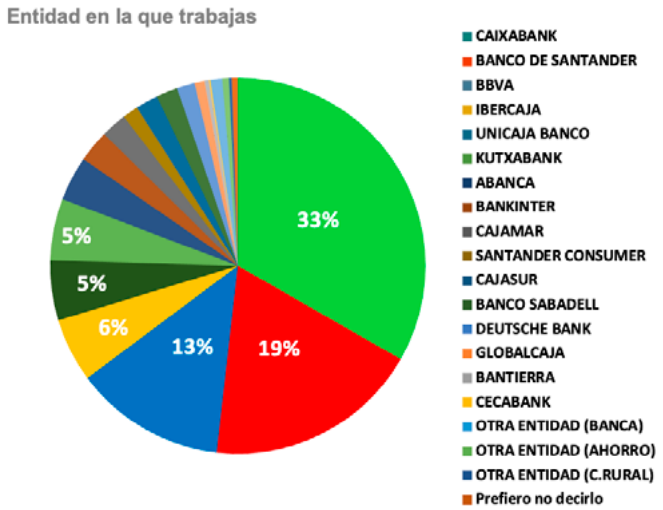
De este modo, en el proceso de transformación y concentración del sector financiero no se ha preservado de modo efectivo la dimensión social del sector, incluyendo en esta dimensión además de a la clientela, que está sufriendo un importante proceso de exclusión social, a la propia plantilla, la cual está sufriendo un clima laboral tóxico que debe ser transformado, más pronto que tarde, en otro sostenible y, consecuentemente, propicio para la buena marcha de las propias entidades.

2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

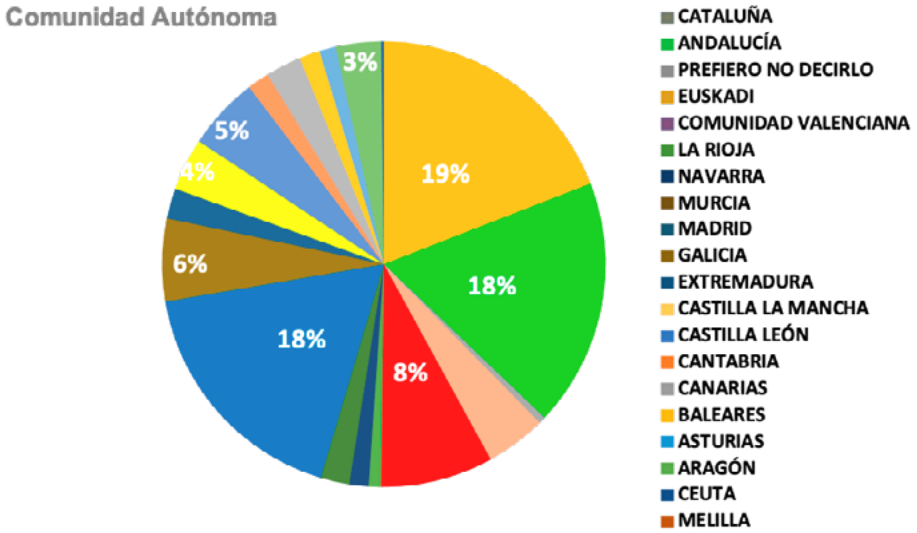
CCOO remitió a toda la plantilla del sector financiero una encuesta de clima laboral a la que ha respondido el 32,75%, es decir, 49.123 personas, participación bastante considerable que demuestra que las personas que trabajan en el sector financiero necesitan evidenciar la situación que padecen, incluso a pesar de que ya una buena parte de las entidades, por presión o denuncias de CCOO en las Inspecciones de Trabajo, ha llevado a cabo encuestas de riesgos psicosociales a lo largo de los años 2021 y 2022 (aunque los resultados de estas evaluaciones no están siendo aprovechados por las empresas para arreglar la situación de riesgo laboral al que están expuestas las personas trabajadoras).

Las entidades participantes, entre otras, han sido Caixabank, Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell, Bankinter, Deutsche Bank, Abanca, Unicaja Banco, Kutxabank, Cajasur, Ibercaja, Cajamar, Globalcaja, Bantierra y Santander Consumer.

La participación en la encuesta ha sido dispar según las entidades. Lógicamente, las respuestas de las entidades con más personal han sido las más numerosas Así, el 33,28% de estas proceden de Caixabank, el 18,52% del Banco de Santander y el 13% del BBVA, seguidas de Ibercaja (5,51%), Kutxabank (5,3%), Unicaja (5,15%) y Bankinter (2,75%).



En lo que respecta a la participación por comunidades autónomas el 19,1% de las respuestas proceden de Cataluña seguida de las de Andalucía (18%), Madrid (17,7%), Comunidad Valenciana (8,2%), Galicia (6%), Castilla León (5,3%), Euskadi (4,7%) y Castilla La Mancha (3,8%).



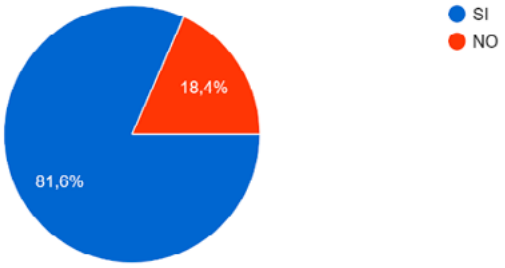
La participación de la plantilla de la Red Comercial ha sido mayoritaria (un 83,9%) frente al 9,1% de Servicios Centrales y el 5,6% de Otros. Por sexos, los hombres han participado más (52,9%) que las mujeres (44,2%). Y por edad, la franja de 41 a 50 años ha sido mayoritaria (54,8%), seguida de las personas entre 51 y 60 años (el 29,1%) y las de 31 a 40 (11,1%). Esto también nos da un reflejo de la media de edad que existe actualmente en el sector financiero, con una plantilla joven minoritaria.

RESULTADOS

- Mayoritariamente (el 72,8%), las personas encuestadas tienen claro qué tareas deben desarrollar en su puesto y cuáles no.

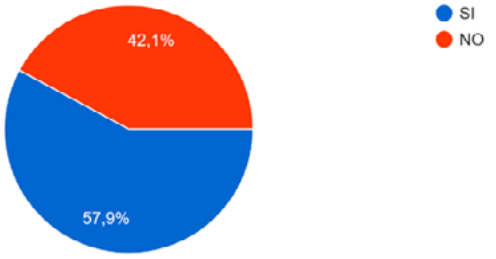
- Un 81,6% de las personas considera insoportable la presión comercial en su día a día.

2-¿Sientes la presión comercial como algo insoportable en tu día a día en el trabajo?



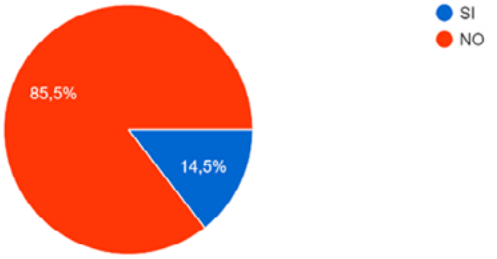
- Un 57,9% de las plantillas del sector ha recibido algún tipo de coacción por parte de la empresa para vender un producto en concreto, incluso incumpliendo la norma.

3- ¿Has sufrido algún tipo de coacción por parte de tu empresa para vender algún producto concreto, incluso incumpliendo la normativa?



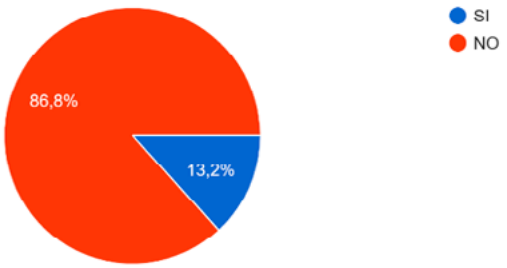
- La gran mayoría de personas encuestadas (el 85,5%) no se siente reconocida en su trabajo ni retribuida de acuerdo al esfuerzo que se le pide.

4- ¿Sientes que tienes suficiente reconocimiento y retribución acorde al esfuerzo que haces cada día en tu trabajo?



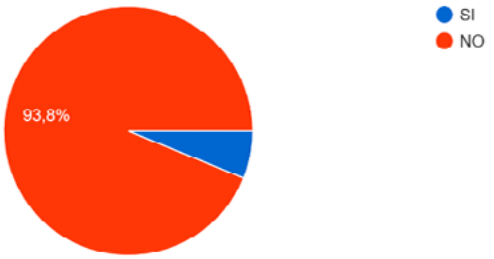
- Como consecuencia lógica de lo anterior, el 86,8% de la plantilla que contestó que no siente orgullo al decir a otras personas que trabaja en el sector financiero.

5.- ¿Sientes orgullo al decir a otras personas que trabajas en el sector financiero?



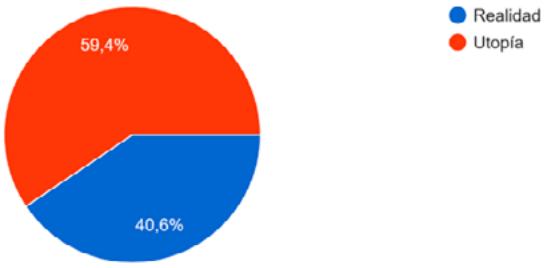
- Es apabullante que el 93,8% manifieste no tener tiempo suficiente en la jornada laboral para hacer todas las tares que se les exigen (acción comercial, formación obligatoria, tareas administrativas…):

6.- ¿Crees que tienes tiempo suficiente en tu jornada laboral para hacer todas las tareas que te exigen (acción comercial, formación obligatoria, tareas administrativas)?



- La desconexión digital es otra tarea pendiente en el sector. Así, el 59,4% manifiesta que no puede llevar a cabo dicha desconexión (es una utopía), frente al 40,6% que parece que sí puede hacerlo.

7.- La desconexión digital en tu día a día ¿es una realidad o una utopía?



- El 78,9% de los participantes en la encuesta se sienten emocionalmente agotados siempre o a menudo. Si a esto le unimos el 16,3% de los que manifiestan sentirse así a veces, concluimos que el actual clima laboral está desbordando emocionalmente a la plantilla de las entidades financieras.

- El 79% se siente a menudo o siempre físicamente cansado al final de la jornada y el 16,2% se siente así a veces. Teniendo en cuenta que nuestro trabajo no es una ocupación que implique una carga física importante, podemos entender cómo afecta la carga psicosocial al propio estado físico de la plantilla.

- La gran mayoría de las personas encuestadas siente fatiga y cansancio cuando se levanta frente a la perspectiva de enfrentarse a una nueva jornada laboral. Así, al 36,16% le ocurre a menudo, al 32,6% le ocurre siempre y al 23,39% le ocurre a veces.

- En lo que respecta a la percepción que tienen las personas encuestadas sobre la responsabilidad que la clientela les atribuye en los problemas que padece, el 36,59% cree que le culpan a menudo de los mismos y el 29,68% que le culpa a veces frente al 19,24% que considera que esta le culpa siempre.

- Son mayoritarias las respuestas que apuntan a la poca motivación que la plantilla siente por trabajar en contacto con la clientela. Así, el 39,2% de los encuestados manifiestan que solo sienten motivación a veces y el 22,11% afirma que no la siente nunca.

CONCLUSIONES

Que casi el 33% de la plantilla del sector financiero conteste a una encuesta sobre clima laboral, habiendo participado anteriormente en encuestas de riesgos psicosociales en sus respectivas empresas, da una idea bastante cierta del nivel de hartazgo que tiene la gente y de la necesidad de mostrar la realidad de su día a día, realidad que ya conocemos por las frecuentes visitas a oficinas que los delegados y delegadas de CCOO hacen, pero que era necesario sistematizar en una encuesta para dar homogeneidad a las respuestas sobre los problemas comunes que padecemos.

Preocupa mucho que 8 de cada 10 personas que han participado en la encuesta manifiesten que sienten la presión comercial como algo insoportable en su día a día. Y preocupa más porque una de las consecuencias de las sucesivas reestructuraciones que hemos padecido en el sector desde hace dos décadas, es que el personal de mayor edad (el que estaba más acostumbrado a las tareas administrativas) ha salido, con lo que el que permanece está más acostumbrado a una cultura corporativa que prima las tareas comerciales frente a las administrativas.

A esta realidad se le une la idea compartida por el 93,8% de las personas encuestadas de que no tienen tiempo en la jornada laboral para hacer todo lo que se espera de ellas ya que, cada vez más, se está complejizando el desempeño de la profesión bancaria, teniendo que realizar acciones comerciales, tareas administrativas y, cada vez más, acciones formativas dada la especialización y la profesionalización que se les exige. Esto lleva a que 6 de cada 10 personas confiesen que la desconexión digital es una utopía en su desempeño diario, a pesar de la reglamentación que en los convenios y en algunas empresas, se ha conseguido negociar para conseguir una desconexión

digital efectiva, paso imprescindible para una salud emocional y una conciliación de la vida laboral, personal y familiar real.

Y ya la vuelta de tuerca de la presión comercial se da cuando se coacciona a la plantilla para la venta de determinados productos, una realidad que ha padecido casi el 58% de las personas encuestadas y que es totalmente intolerable, toda vez que, aparte de suponer un incumplimiento del código deontológico de la profesión, expone a la plantilla a recibir una sanción, incluso el despido, por parte de las empresas que luego se lavan las manos, sin asumir su propia responsabilidad ni sancionar a los directivos que obligan al personal a su cargo a saltarse la norma.

Si a ello le unimos que una apabullante mayoría (el 85,5%) no siente reconocimiento por parte de sus superiores ni se considera suficientemente retribuido el esfuerzo que debe realizar en su día a día, es comprensible que en un porcentaje similar la plantilla no sienta conexión emocional con su empresa, hasta el punto de no reconocer con orgullo ante su entorno que trabaja en una entidad financiera. Y si no hay identificación con la empresa, mal vamos para que la implicación emocional de las personas ayude a la consecución de los objetivos de las empresas para las que trabajan.

Con este clima laboral, es lógico que la gente se sienta emocionalmente agotada y físicamente cansada al finalizar la jornada laboral, como reflejan las respuestas a las preguntas que hemos hecho al respecto, y que no afronten con ilusión cada nueva jornada, conscientes de que una buena parte de la clientela les responsabiliza de sus problemas (6 de cada 10 así lo cree), lo que lleva a que más del 61% de las personas encuestadas confiesen estar poco motivadas para trabajar así.

3. EL DÍA A DÍA DEL SECTOR FINANCIERO UN MODELO INSOSTENIBLE

Como demuestran los resultados de la encuesta de clima laboral, y confirman la mayoría de los cuestionarios de riesgos psicosociales que han puesto en marcha en algunas empresas del sector, el desempeño laboral de la plantilla ha llegado a un punto que les está costando la salud a las personas trabajadoras del mismo.

El exceso de tareas, la carga desmesurada de trabajo, los objetivos imposibles, el incremento exponencial de las exigencias formativas, el peligro de violencia externa (y ya no solo por atraco sino también por agresiones por parte de la clientela), la presión de los superiores que llega, a veces, a violencia interna, entre otros, hace que el modelo laboral del sector financiero en España sea laboralmente insostenible.

3.1. Un modelo que hace aguas

A) CARGAS DE TRABAJO

La disminución de plantilla no ha llevado aparejada una disminución de la clientela, todo lo contrario. Las oficinas cerradas traspasaron el negocio al resto de la red comercial que permaneció abierta, aunque no se traspasó en la misma proporción el personal que trabajaba en la oficina de origen. Esto ha provocado que la plantilla deba atender a un mayor número de clientes y gestionar un mayor volumen de negocio del que se atendía antes de la reestructuración.

Y por mucho que se diga que la tecnología ha disminuido la carga de trabajo, eso no es cierto, ya que la aplicación de esta ha reducido mínimamente la carga administrativa, pero no la ha eliminado en absoluto, por lo que la plantilla debe atender multitud de frentes: la tarea comercial, la administrativa, la carga formativa… De ahí que la sensación de no llegar y la de no disponer del tiempo necesario para hacerlo todo sean dos constantes en el día a día del trabajo en el sector financiero.

Por otra parte, la transformación digital forzada por las empresas del sector no solo no ha disminuido la carga de trabajo, sino que ha incrementado la brecha digital para la clientela, en especial para las personas mayores, que siguen desatendidas ya que el protocolo de actuación que suscribieron las patronales del sector, forzadas por el ambiente social se ha quedado en un ‘lavado de cara’ que no ha solucionado la brecha digital existente.

Esa transformación digital que fuerza a la clientela a utilizar canales no presenciales no es del todo real ya que, en multitud de ocasiones, y para no perder a la clientela, la plantilla de la red comercial se ve obligada a realizar estas tareas en la oficina. Y cuando no puede hacerlo, soportan las agresiones y/o amenazas de la clientela con el consiguiente riesgo para su salud física y mental al estar siendo utilizadas como ‘escudos humanos’ por las entidades cuyas decisiones empresariales las ponen en riesgo.

B) POLITICAS COMERCIALES

Las políticas comerciales de las entidades financieras han pasado de satisfacer las necesidades de los clientes a crearles otras nuevas tanto en los productos de activo como en los de pasivo para procurar el mayor retorno económico para la entidad financiera.

En materia de pasivo las entidades financieras han pasado de remunerar los ahorros de sus clientes mediante productos sin ningún tipo de riesgo —imposiciones a plazo fijo o cuentas remuneradas— a ofrecer otro tipo de productos, principalmente fondos de inversión, en los que existe una clara incertidumbre para la persona contratante con lo que los altibajos en sus valoraciones añaden un factor de presión para la persona que los ha vendido ante las demandas de los clientes.

En materia de activo, el personal de las entidades financieras también sufre una presión desmedida para que los clientes contraten productos vinculados (seguros de vida o salud, alarmas, electrodomésticos de alta gama, etc.) a las operaciones de préstamos de vivienda y de consumo, a pesar de que la legislación prohíbe este tipo de ventas vinculadas. Esta contratación adicional supone una presión añadida para la persona empleada que es presionada hasta la extenuación para colocar el mayor número de productos adicionales que añadan una rentabilidad extra a la concesión del crédito, so pena de que la operación no sea aprobada en ámbitos superiores.

c) DEFINICIÓN DE OBJETIVOS COMERCIALES.

Los objetivos que establecen unilateralmente las entidades son, cuanto menos, difíciles de asumir y, cuanto más, imposibles de alcanzar. Entendemos que la política comercial fije objetivos que impliquen un grado extra de esfuerzo, pero cuando el esfuerzo que se realiza, por muy grande que sea, no es suficiente para alcanzar los objetivos exigidos, deviene en frustración ante la imposibilidad de lograrlo a pesar del empeño puesto.

Si a esto se suma que los incentivos ofrecidos por el cumplimiento de dichos objetivos son escasos y poco transparentes o que se cambian las reglas del juego en mitad del partido, los objetivos comerciales pasan de ser una herramienta motivacional a un estresor de primer nivel.

Y a pesar de ello, y de que la plantilla se siente desmotivada y desconectada emocionalmente de sus respectivas entidades, gracias a la profesionalidad de esta, las entidades financieras han incrementado muy sustancialmente sus resultados, con una subida del 32% en el primer semestre de 2023 respecto al mismo periodo de 2022.

Lamentablemente, el esfuerzo realizado por las personas trabajadoras no tiene el retorno económico esperado, a pesar de que las 6 entidades financieras del IBEX 35 vieran incrementados sus beneficios en el 2022 en un 69%. El hecho de que estos beneficios no alcancen, también, a quienes ha contribuido en gran medida a su consecución, refuerza la desmotivación general.

D) PRESIÓN COMERCIAL

En determinadas áreas, principalmente comerciales, el desempeño de las personas que ejercen cargos intermedios se limita a exigir al resto de la plantilla el cumplimiento de unos objetivos inasumibles. Y si estos mandos no tienen suficiente capacidad de liderazgo ni de convencimiento,

la exigencia se suele hacer de modo autoritario, en algunas ocasiones con insultos, recurriendo a comparativas —no tanto para destacar a quien va bien como para señalar y dejar en ridículo a quienes van mal delante del resto de compañeros y compañeras— o utilizando la amenaza como herramienta…

Y el colmo es cuando se "sugiere" (nunca por escrito, siempre de palabra) que se incumpla la normativa con tal de colocar el producto que la entidad haya puesto en el punto de mira en esa ocasión. Esa presión desmedida, esa sensación de que si no se cumplen los objetivos es porque la persona no es suficientemente válida, supone un serio riesgo para la salud mental de quien la padece, favoreciendo la aparición de estrés, ansiedad, depresiones...

Por el propio bien de la organización, estos directivos tóxicos, que incumplen todos los códigos deontológicos de buenas prácticas bancarias y los códigos generales de conducta, y hostigan a la plantilla incluso amenazándola con el despido deben ser apartados porque no hacen ningún bien a la organización. Y para ello es necesario que los canales de denuncia sirvan para acabar con estas malas prácticas y como protección para aquellas personas que denuncien, como recoge la ley.

E) DEFINICIÓN DE PUESTOS/TAREAS/FUNCIONES

Ya en la encuesta una apabullante mayoría reconocía no tener tiempo suficiente para realizar su trabajo, algo lógico si tenemos en cuenta que, tras las sucesivas reestructuraciones del sector, las personas que se han quedado han tenido que asumir el trabajo de las que se han ido, teniendo que hacer 'un poco de todo', con lo que la especialización de los puestos ha quedado en papel mojado.

Esta realidad puede conllevar que, a pesar de que la plantilla tenga claro lo que se espera de ella (siete de cada diez encuestados lo afirma), la realidad los desborde teniendo que asumir tareas que no forman parte de su cometido porque "no hay nadie más". Esa sensación de tener que atenderlo todo, sin tener suficientemente claro si entra dentro de las funciones asignadas hace que en muchas ocasiones se dude de estar haciendo lo correcto, con lo cual la inseguridad es constante.

Y a la asunción extra de tareas y responsabilidades derivadas de la baja tasa de reposición en el sector, hay que añadirle la sobrecarga que supone tener que asumir el trabajo de la plantilla que está en situación de IT, en ocasiones acaecidas por los riesgos psicosociales, de vacaciones, excedencias, etc. ya que, la mayoría de las veces, estas ausencias no se suplen.

F) FORMACIÓN

El personal de banca es un personal altamente cualificado, en su mayor parte con estudios superiores, y con un nivel de formación continua que los ha situado en la vanguardia en todo lo relacionado con el mundo financiero.

La formación es una herramienta imprescindible para el empleo, pero cuando esta se incrementa de una forma exponencial dadas las exigencias de la normativa europea en relación a la directiva Mifid II —destinada específicamente a proteger a las personas inversoras— llega a ser inasumible.

La obligación para el personal de asesoramiento y venta de estar certificado (y recertificado anualmente) exige una formación continua que se añade a la específica en gestión del crédito inmobiliario, comercialización de seguros, otros productos financieros, etc. El incremento de la carga formativa es un elemento más de presión para la persona trabajadora y conlleva una carga mental que se suma a la propia del desempeño del puesto de trabajo.

Y si bien es cierto que la formación continua obligatoria incrementa la empleabilidad, no es menos cierto que la formación de la plantilla es una obligación de las entidades que redunda en el mejor desempeño de esta y, consecuentemente, beneficia a la empresa. Por ello, las empresas deberían facilitar la formación, tanto en lo concerniente al tiempo de trabajo, como a los gastos que esta genere. No es lógico que el aprendizaje recaiga en el esfuerzo individual y que el coste lo asuman las propias personas.

G) POLÍTICA DISCIPLINARIA VS CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Si algo tiene claro el personal que trabaja en el sector financiero, es que la norma debe cumplirse, que las reglas no pueden saltarse. Pero la presión comercial a la que está sometido es de tal magnitud que hay ocasiones en las que es imposible cumplirlo todo escrupulosamente. Y hay que elegir entre acatar las órdenes que se reciben de las estructuras superiores —que presionan hasta límites insoportables—, o cumplir con la rígida normativa impuesta. En la inmensa mayoría de las ocasiones, el personal elige cumplir la normativa, pero el nivel de presión y tensión que se soporta hace que sea imposible mantener una atención y vigilancia constantes, lo cual deriva en cometer fallos en el cumplimiento de la normativa. En esos casos, las entidades actúan de forma taxativa, no admiten esos fallos humanos, aplicando el régimen disciplinario de forma ejemplarizante, primero para dar un mensaje claro en el interno de que las normas están para cumplirlas, pero también para dar un mensaje de cara al externo de que la culpa no es de la entidad sino de la persona trabajadora a la que ha sancionado con todo el rigor. Esto lleva a que las personas no se vean “amparadas” por la empresa puesto que esta nunca reconoce su parte de culpa ni asume el coste de cara al público.

A esto se le añade que, en muchas ocasiones, la normativa interna puede llegar a ser farragosa y difícilmente comprensible, no existiendo una forma de comunicar pedagógica, algo que, pensando mal, puede ser incluso rentable para la empresa: si permite una venta y si luego se tuerce, la culpa es del trabajador/a y las consecuencias disciplinarias, para él. Esto lleva a las personas trabajadoras a vivir en continuo temor de cometer errores que puedan acarrear sanciones, lo que supone un estrés añadido. Por ello, las empresas deben difundir de manera clara y comprensible sus instrucciones para evitar malentendidos que siempre perjudican a los mismos.

H) DESCONEXIÓN DIGITAL

En muchas ocasiones y a pesar del esfuerzo regulatorio que hemos hecho para que no fuera sí, la desconexión digital ha acabado siendo un mito inalcanzable, algo a lo que se aspira, pero que es imposible de lograr.

Las nuevas tecnologías han hecho accesible la información de forma casi instantánea. Esta hiper conectividad hace que el cerebro no desconecte e impide que se resetee, por lo que la persona trabajadora está permanentemente pensando en la tarea pendiente que no le ha dado tiempo a

terminar o en la petición urgente que hacen a horas intempestivas. Y así día tras día, sin dar al cerebro una pausa, hasta que este lo pide de la única manera que sabe: con una crisis de ansiedad, una depresión, con cambios en la pauta de sueño, etc.

En pleno siglo XXI se cuentan con los medios suficientes para conseguir que el uso de las herramientas de trabajo que las empresas ponen a disposición de las personas trabajadoras se haga exclusivamente, y salvo urgencia, durante la jornada laboral. Estos medios redundarían positivamente en la salud mental de las personas, más allá de que conseguirían acabar con unas prolongaciones de jornada que, de igual modo, perjudican la conciliación de las plantillas.

I) INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La inteligencia artificial ya forma parte de nuestra realidad y su aplicación a nuestra vida, incluida la laboral, se desarrolla a velocidad de vértigo.

Ya estamos vigilantes sobre el uso que hacen las empresas de esta tecnología y cómo su aplicación puede afectar al estrés que ya de por sí sufre la plantilla, ahora aumentado por sentirnos controlados ante 'un ojo vigilante' al que nada se le escapa.

La empresa está en su derecho de usar los medios tecnológicos a su alcance, pero la monitorización de la plantilla que estos le permiten no puede ir más allá de comprobar el cumplimiento de sus obligaciones laborales; no siendo admisible la intromisión en la intimidad de las personas trabajadoras que deben tener garantizada su privacidad. Porque el mal uso y control de esta nueva tecnología provoca un incremento de los niveles de estrés y ansiedad de las plantillas, creando grandes inseguridades sobre todo en aquellas personas que puedan ser más vulnerables física o psicológicamente.

Porque los sistemas de monitorización, grabación de sonidos o geolocalización en el ámbito laboral ocasionan una carga emocional adicional en las personas trabajadoras, hasta el punto de llegar a limitar comportamientos, expresividad o incluso movimientos.

Ya existen tecnologías que son capaces de interpretar nuestros sentimientos en base a nuestra expresividad, lo que puede llevar a la empresa a tomar decisiones que afecten a la empleabilidad de las personas trabajadoras, guiadas exclusivamente por ellas. Y así, podemos encontrarnos con que esa gran base de datos que nutre día a día al algoritmo acabe decidiendo a quien contratar —con el posible sesgo discriminativo—, a quién promocionar y, en el peor de los casos, a quien despedir. Avanzando un poco más en el tiempo, el uso de esta IA puede situarnos en un futuro en el que las personas seamos sustituidas por máquinas y nuestro trabajo sea desarrollado por un "robot". Nos enfrenamos a una posible futura destrucción de empleo que es preciso vigilar y controlar y por ello, la RLPT debe estar muy al día en las empresas del uso que se hace de la IA.

J) REGISTRO DE JORNADA

Las prolongaciones de jornada son una constante del sector financiero formando parte de los 'usos y costumbres' del lugar. Con la demanda que elevamos al TJUE, CCOO contribuyó en gran medida a regular legislativamente estas situaciones.

Estas prolongaciones, en su mayoría no registradas, constituyen un fraude a la Agencia Tributaria

y a la Seguridad Social y un peligro para la salud de las personas. No son pocas las horas que la plantilla del sector prolonga su jornada sufriendo por ello cansancio, estrés y una mayor exposición a enfermedades derivadas de la propia actividad del trabajo. Esto no lleva a un aumento de la productividad, muy al contrario, precariza nuestra profesión, merma la salud individual e impide la conciliación de la vida laboral y personal.

Los sistemas de registro de jornada deben servir para dar cumplimiento estricto a nuestra jornada laboral y para detectar aquellos casos de prolongaciones que son fruto de la presión, e incluso de las amenazas, de unos jefes tóxicos que incitan a sus subordinados a engañar al sistema no registrando su jornada laboral real.

Nadie debe prolongar su jornada, salvo casos justificados, autorizados y de manera voluntaria, ya que esos excesos de jornada no hacen más que denotar la mala planificación en la organización del trabajo que tienen las entidades financieras.

K) ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD

El clima laboral tóxico, provocado por la nefasta organización del trabajo que existe provoca patologías derivadas de enfermedades mentales que están siendo atendidas por el servicio público de salud y, por tanto, consideradas como patologías comunes.

El hecho de que los índices de siniestralidad que las empresas están obligadas a facilitar a la RLPT incluyan exclusivamente los datos referidos a accidentes laborales y enfermedades profesionales, impide ver el alcance real de esta epidemia silenciosa que afecta a la plantilla del sector.

Esta infradeclaración de las contingencias profesionales hace que, en cierta forma, las empresas se “laven las manos” y argumenten que ante una contingencia común no pueden actuar. Pero nada más lejos de la realidad, ya que la contingencia es profesional, pero las dificultades que ofrece la propia empresa para admitir que el problema está en su propia estructura de negocio lleva a que las personas trabajadoras, con tal de cuidar su salud, acudan a medicina primaria en lugar de a la Mutua. Si dispusiéramos de esta información, se podría comprobar que la causa de la baja suele ser multicausal (salvo casos muy concretos) por lo que parte de la mejoría pasa, necesariamente, por la mejora de las condiciones de trabajo.

3.2 Un modelo que incrementa los riesgos psicosociales

La organización unilateral del trabajo impuesta por las empresas del sector financiero está afectando a la salud de las personas que trabajan en las entidades.

Las personas, muy a menudo, tienen que asumir la responsabilidad personal de la toma de decisiones que les viene impuesta por la empresa, sin poder utilizar su propio criterio personal y/o profesional. Esta carga mental es brutal para una plantilla cuya profesionalidad está, constantemente, en tela de juicio ante la obligación de cumplir con unas expectativas empresariales basadas en objetivos imposibles de cumplir y expuesta a la amenaza de una sanción, que puede llegar al despido por baja productividad.

La información de la que disponemos a nivel sectorial, emanada de diferentes evaluaciones de

riesgos psicosociales, evidencian que los riesgos a los que están expuestas las plantillas de las entidades del sector financiero es muy similar, con independencia de la entidad de origen o de si trabajan en bancos, en las antiguas cajas de ahorros, en entidades cooperativas de crédito o financieras.

Sin lugar a dudas, la carga de trabajo es el factor de riesgo que está presente en mayor medida en todas las entidades analizadas, suponiendo un riesgo muy elevado para más de la mitad de las personas trabajadoras, y elevado para otro 25%. El que siete de cada diez trabajadores/as de sector financiero soporte una carga de trabajo desmesurada e imposible de asumir es una realidad que no se puede sufrir durante mucho tiempo sin que se resienta la salud y la productividad, con el consiguiente perjuicio para las propias empresas.

La brutal reestructuración sufrida por el sector desde la crisis financiera del 2008 ha originado una infradotación de personal que está en el epicentro de los problemas de clima laboral, dado el incremento de las cargas de trabajo que las personas trabajadoras soportan en los centros de trabajo.

A esto hay que añadir que los objetivos de productividad los establece la empresa de manera unilateral con criterios poco objetivos ni transparentes y que resultan, la mayoría de las veces, totalmente inalcanzables. Esta situación impacta negativamente en la salud mental de las personas que trabajan bajo estas condiciones de presión, con exigencias cognitivas y emocionales que sobrepasan lo tolerable y que provocan problemas de salud mental de diversa índole.

Asimismo, en la información que manejamos se observa que la imposibilidad de participar en la toma de decisiones y los niveles de supervisión a que se ven sometidas las personas trabajadoras es, junto con la tremenda carga de trabajo, un riesgo muy elevado para la salud mental de estas.

Esta imposibilidad para participar en la toma de decisiones evidencia que estamos ante organizaciones muy jerarquizadas que no escuchan a las personas antes de tomar decisiones que les afectan directamente ni atienden a las quejas que reciben. Ante esto, los trabajadores/as del sector financiero sienten que no tienen posibilidad de participar en la mejora de su desempeño, lo que conlleva un incremento de sus niveles de frustración.

En lo que respecta al desempeño de rol, el hecho de que las personas no tengan claro si las tareas son o no de su competencia, unido a que las empresas les exigen que actúen, incluso, de forma contraria a su propia ética personal y profesional para vender unos productos que, de otro modo, no recomendarían, incrementa exponencialmente el estrés al que están sometidas y los conflictos internos que las aboca a sufrir crisis de ansiedad, depresión o falta de autoestima.

Además de todo esto, las demandas psicológicas que tienen que soportar las plantillas son desbordantes. La carga emocional que tiene el trato con la clientela provoca en muchas ocasiones que esa vinculación emocional se desborde, llegando a provocar problemas graves de salud, derivando incluso en depresión.

Son muchos los parámetros que se tienen en cuenta en una evaluación de riesgos psicosociales, si bien, las entidades no solo deberían atender aquellos que están en el límite de riesgo, sino también los otros que se consideran “mejorables” ya que indican que no es una situación óptima

para la salud mental de las personas. Y, por supuesto, cuando el nivel de riesgo es elevado o muy elevado, la actuación debe ser contundente e inmediata, ya que el riesgo tiene muchas probabilidades de materializarse en daño para la salud de las personas trabajadoras, y eso es algo que, obligatoriamente por ley, la empresa debe evitar por todos los medios a su alcance.

4. PROPUESTAS PARA LA SOSTENIBILIDAD LABORAL DEL SECTOR

4.1. + PERSONAS PARA ATENDER PERSONAS: POR UNA ADECUADA DOTACIÓN DE PLANTILLA Y UN SECTOR QUE VUELVA A GENERAR EMPLEO

Como venimos diciendo a lo largo de este informe, la reestructuración del sector financiero ha originado una disminución drástica del personal y la consiguiente sobrecarga laboral de este, lo que es incompatible con la preservación de la salud de las personas trabajadoras del sector.

Este hecho y que la salida de personal no haya tenido su correspondiente tasa de reposición, ha impedido la necesaria renovación generacional del sector y el incremento de la presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad.

Por ello es imprescindible:

1. Renovar el Contrato Social vigente desde los años 80 sobre cómo llevar a cabo las reestructuraciones para transformarlo en un Pacto de Reposición de personal que permita llevar a cabo una renovación intergeneracional.

2. Dimensionar adecuadamente todos los centros de trabajo, que deberían tener garantizado un número de personas suficiente para atender la carga de trabajo real, con un mínimo de 3 o 4 personas, y, por supuesto, eliminar los centros de trabajo unipersonales abiertos al público.

3. Inclusión en las oficinas de personal administrativo que disminuya la carga de trabajo de esta índole o, en su defecto, asignar diariamente un tiempo para dedicarlo, en exclusiva, a la carga administrativa.

4. Cubrir todas las ausencias laborales que se produzcan, ya sean por motivos de bajas médicas, vacaciones, excedencias, permisos, permanencia sindical, etc.

5. Dotar de equipos de sustituciones multidisciplinares, con formación suficiente para ocupar las vacantes de todo tipo de puestos para cubrir las ausencias imprevistas y crear un equipo de apoyo telefónico para solventar de forma ágil dudas e incidencias que surjan, que esté suficientemente bien dotado de personal experto.

4.2 BASTA YA DE PRESIÓN COMERCIAL: POR UN MODELO DE NEGOCIO MOTIVADOR Y RESPONSABLE

La presión comercial es algo insoportable para casi 9 de cada 10 personas que trabajan en el sector financiero y es, con mucho, la principal queja que nos elevan los compañeros y compañeras. Por ello es necesario:

1. Establecer objetivos claros y alcanzables, con una compensación económica adecuada por su logro y que se fijen con tiempo suficiente antes del inicio del periodo de consecución, no sean modificables en mitad del período al que se refieran, se asignen por centros de trabajo, no a nivel individual, y atendiendo a la situación socioeconómica de la clientela (ubicación de la oficina: rural-urbana, barrio del centro-periferia) y a la propia de la plantilla de la oficina: reducciones de jornada, bajas, vacaciones, carga administrativa real, desempeño de otras funciones por parte del personal, etc.

2. Control comercial sin presiones añadidas, proporcionado y sin incremento de la carga de trabajo adicional por reportes y teams constantes que suponen una carga estéril y poco productiva. Es imprescindible eliminar los rankings comparativos de consecución de negocio.

3. Aprobar un Código Deontológico de la Profesión Bancaria en el que se proteja el correcto desempeño de la profesión y, paralelamente, crear un canal de denuncias de malas prácticas y comportamientos reprobables de los cargos directivos que garantice el anonimato de la persona denunciante (Ley 2/2023 de 20 de febrero) para evitar que las órdenes directas de estos sean contradictorias a la normativa publicada y al código deontológico.

4. Habilitar canales de comunicación accesibles a la plantilla para atender necesidades y/o enviar propuestas sobre clima laboral, con información y participación de la RLPT, y crear la figura del defensor/a de la persona empleada que reportará, obligatoriamente, a la RLPT las incidencias recibidas.

5. Diseñar un protocolo que controle la posible implantación en el ámbito laboral de políticas de personal diseñadas mediante algoritmos para garantizar la no discriminación por el uso de la inteligencia artificial al margen de la intervención humana. La RLPT debe participar y estar informada sobre el uso de esta tecnología que debe estar supervisada siempre por una persona y sujeta a mejoras de interpretación del algoritmo.

4.3 LA SALUD MENTAL, COMO EXIGENCIA: POR UNA ADECUADA ATENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES COMO ENFERMEDAD LABORAL

Los riesgos psicosociales aumentan de forma exponencial debido a la falta de personal, al aumento de las cargas de trabajo, a la presión comercial desmedida y a la consideración de la clientela que hace responsable al personal de la política empresarial. Por ello es necesario:

1. Desarrollar un modelo laboral diseñado como "lugar de trabajo psicológicamente saludable", asumiendo por parte de las entidades el compromiso de promover el bienestar en el lugar de trabajo y de crear un entorno óptimo para la salud mental de las personas empleadas.

2. Aprobar medidas de protección de las personas trabajadoras frente a las agresiones externas, tanto desde el punto de vista de la salud (consideración de agresión como accidente laboral) como desde el punto de vista de la asistencia jurídica (financiación a cargo de la entidad).

3. Asegurar la participación efectiva del Comité de Seguridad y Salud en el desarrollo de todo lo relacionado con la evaluación de riesgos psicosociales: encuesta, informe, plan de actuación, medidas a implementar y seguimiento y control.

4. Fomentar la asistencia psicológica y el apoyo emocional, financiado por la entidad, a las personas que hayan tenido bajas laborales relacionadas con patologías mentales o bien hayan sido víctimas de atracos, amenazas o actos violentos relacionados con el desempeño de su trabajo. Reconocer en su ficha de empleado/a el carácter de ‘persona especialmente sensible’.

5. Promover acciones relacionadas con la salud laboral para sensibilizar a la plantilla sobre qué hacer en su día a día para prevenir los riesgos psicosociales y minimizar su impacto, y facilitar formación a los mandos intermedios sobre técnicas de liderazgo eficaz y conducción de equipos.

4.4 TIEMPO PARA TRABAJAR, TIEMPO PARA VIVIR: POR EL DERECHO AL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA, LA CONCILIACIÓN Y LA DESCONEXIÓN

La conciliación de la vida laboral, personal y familiar es cada vez más difícil para la plantilla del sector financiero ante la exigencia de cumplir objetivos, de formarse de manera continua y de atender a una clientela cada vez más exigente, lo que lleva a prolongaciones de jornada y a no poder desconectar digitalmente como se debería. Por ello es necesario:

1. Fomentar la cultura de la conciliación laboral promoviendo una desconexión digital real en una franja horaria negociada con la RLPT. Establecer mecanismos reales y fiables de control por parte de la RLPT para mejorar el cumplimiento de la jornada efectiva.

2. Computar un mayor número de horas de formación como jornada efectiva de trabajo, ampliar el periodo no lectivo a efectos de realizar acciones formativas, ampliar los tramos de flexibilidad horaria en las diferentes jornadas existentes en cada entidad, flexibilizar el horario en aquellos puestos con jornadas singulares y autorizar las adaptaciones de jornada conforme al RD 6/2019 y 8/2019.

3. Fomentar el teletrabajo y el trabajo a distancia como medio de ayudar a la conciliación, evitando los cambios de residencia por cierres de oficinas y facilitando sistemas rotativos de adscripción voluntaria.

4. Implementar una política de movilidad interna que priorice el acercamiento al domicilio de las personas trabajadoras y evite los traslados innecesarios.

5. Realizar un estudio, en colaboración con la RLPT, sobre los usos del tiempo, fijando de manera clara el necesario para desempeñar las distintas tareas que les sean asignadas a las personas, añadiendo un extra para imprevistos, dificultades técnicas, falta de medios, atención de urgencias, etc.

4.5 RECONOCER Y POTENCIAR LA PROFESIONALIDAD: POR SISTEMAS OBJETIVOS Y UNIVERSALES DE PROMOCIÓN Y CARRERA PROFESIONAL

La profesionalidad de la plantilla del sector financiero está fuera de toda duda. Una profesionalidad que le lleva a cumplir objetivos, aunque estos sean desmesurados, aún a costa de su salud. Por ello, es necesario poner en valor esta profesionalidad tomando medidas que mejoren el día a día de la plantilla:

1. Mejorar la gestión del talento interno creando una bolsa pública de puestos vacantes que se publique periódicamente, así como los requisitos para ocuparlas con el fin de que las personas trabajadoras encuentren nuevas oportunidades laborales y puedan desarrollar todo su potencial.

2. Crear un catálogo de puestos que defina de forma clara las tareas de cada persona trabajadora, indicando las funciones y responsabilidades que tiene y aquellas otras que no son de su ámbito laboral.

3. Establecer planes de carrera profesional claros, transparentes y accesibles que permitan a cualquier persona conocer los términos de los mismos: las características del puesto de trabajo que desempeña —o los requisitos y condiciones de cualquier otro que pueda desempeñar a futuro—, el logro profesional a alcanzar y el mínimo al que se pueda llegar caso de no cubrir la totalidad del tiempo exigido para consolidar el nivel del puesto, y la remuneración acorde con el esfuerzo que se le exige.

4. Corrección de la brecha salarial y funcional para alcanzar una igualdad real de acuerdo al RD 902/2020 de 13 de octubre, sobre medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva, desarrollando los mecanismos para identificar y corregir la discriminación en este ámbito y luchar contra la misma, promoviendo las condiciones necesarias y removiendo los obstáculos existentes.

5. Facilitar la formación teórica y práctica suficiente del personal (en horario laboral) para desempeñar nuevos puestos de trabajo o para seguir desempeñando los actuales de cara a una mejora profesional.