



ASPECTOS DISCIPLINARIOS EN BANKIA

Expedientes y sanciones a personas de la red comercial

INFORMACIÓN EXCLUSIVA PARA LAS AFILIADAS Y LOS AFILIADOS

En tu condición de afiliado o afiliada a CC.OO.,

seguimos informándote de manera detallada y exclusiva de las cuestiones que interesan a la plantilla de Bankia.

Esta vez vamos a centrarnos en la política disciplinaria, los expedientes y las sanciones que, sin duda, constituye el capítulo más delicado de la actividad laboral. Ponemos el foco en el caso de la red comercial, puesto que es aquí donde se producen la inmensa mayoría de incidencias.

Estamos desarrollando una línea de comunicación específica hacia la afiliación. Esperamos que iniciativas como esta sean de tu interés y te animamos a hacernos llegar por teléfono o por correo electrónico, tus sugerencias o los asuntos de los que te gustaría recibir información.

Marzo, 2012



La integración de siete empresas,

que ha dado lugar a la nueva realidad que es Bankia, supone que las personas mantenemos algunas prácticas y costumbres diferenciadas, en función de la caja de procedencia.

No obstante, y a pesar de que Bankia todavía no ha publicado una normativa interna en materia disciplinaria, que abarque todos los aspectos de nuestra actividad laboral, las y los empleados debemos conocer en profundidad las normas que sabemos de antemano que son de aplicación en nuestra empresa, así como los usos que en la práctica se están imponiendo en la nueva realidad que es Bankia.

Y es que, en efecto, además de lo que Bankia pueda ir publicando, gran parte de las obligaciones de la plantilla, así como sus correspondientes derivadas, desde el punto de vista disciplinario, figuran en el Estatuto de los Trabajadores, en el Convenio Colectivo (te sugerimos que consultes el Capítulo X del Convenio, que es muy clarificador al respecto) y en las normativas internas de cada una de las cajas que hoy conforman Bankia.

Venimos observando, de hecho, **un ligero aumento** del número de expedientes y despidos en Bankia, en relación con el agregado de las siete cajas de origen, una situación que se concentra sobre todo en la red comercial. Puede que parte de estas incidencias tengan incluso su origen

en la mencionada disparidad inicial de criterios y costumbres, aunque es necesario aclarar que **en absoluto estamos ante un volumen de despidos que deba alarmarnos.**

En todo caso, debemos insistir en la conveniencia de conocer y aplicar las normas, pues **la prevención y una práctica profesional correcta son la mejor forma de evitar situaciones desagradables.**

Si analizamos los expedientes sancionadores, vemos que **los problemas surgen una y otra vez por causas muy similares.** Es por ello que, sin pretender hacer una lista completa de situaciones en las que podemos tener problemas; y obviando situaciones claras, como apropiaciones indebidas, merece la pena incidir de forma detallada en una serie de cuestiones, que incluimos en este documento.

Antes de entrar en materia, queremos llamar la atención sobre una realidad preocupante, que no es otra que el **exceso de confianza** que “invade” a muchos empleados y empleadas en su actividad laboral diaria. Esto se repite con una frecuencia sorprendente, lleva a relajar las costumbres y, a veces también, a realizar prácticas irregulares, minimizando el riesgo de nuestra actuación y asociando todo a ideas peregrinas, que se ponen de manifiesto cuando la cosa ya no tiene remedio:

“Llevo muchos años en la empresa, estoy bien considerado, no creía que me iba a pasar nada por algo así”; “lo hacía por la empresa y por dar un mejor servicio”; “no me suponía un beneficio personal”...

A la hora de la verdad, estas ideas son completamente inútiles y estériles, ya que no van a exonerar al imputado o imputada de su responsabilidad, ni van a rebajar la sanción ni la gravedad de una situación. Por tanto, la primera recomendación que debemos transmitir es **la de trabajar siempre conforme a las normas y a los procedimientos estipulados.** En caso de dudar entre varias opciones, es mejor actuar del modo más conservador; y si no conocemos bien una operativa, la norma que se debe aplicar en un caso concreto o las consecuencias de lo que vamos a hacer, es mejor preguntar y asegurarse primero, antes de actuar.

ACTUACIONES SUSCEPTIBLES DE MOTIVAR FALTAS Y SANCIONES

A fin de estructurar la información de una forma más clara, vamos a abordar la casuística y los distintos tipos de actuaciones en estos apartados: el empleado o la empleada como cliente; el empleado o la empleada en sus relaciones con la Entidad; y el empleado o la empleada en sus relaciones con los clientes.

| A | El empleado como cliente



Un importante grupo de faltas laborales se derivan de la “**auto-contratación**”. La figura del empleado situado a ambos lados del mostrador, actuando al mismo tiempo como cliente y como representante de la empresa, debe evitarse. Aunque exista una costumbre generalizada de obrar de otra forma, si actuamos como clientes, siempre debería atendernos otro empleado.

Cualquier incidencia en esta operativa puede ser sospechosa de una actuación en la que, beneficiándonos de nuestra condición de empleado, han primado nuestros intereses sobre los de la Entidad. De hecho, cualquier operación que efectúes como cliente (más allá de nuestro catálogo de beneficios sociales) que sea más favorable de la que podrías haber realizado si no fueras empleado, será considerada como irregular.

También debemos tomar en consideración el tiempo que empleamos en nuestras operaciones como clientes. Así, por ejemplo, si para ordenar una compra o venta de valores efectuamos más consultas que las que haríamos para cualquier otro cliente, se podría interpretar que estamos empleando el tiempo de trabajo en gestiones propias; se han dado casos en los que el empleado pone su puesto de trabajo en serio riesgo tras efectuar numerosas consultas y ser detectadas.

Las actuaciones que pueden implicar una sanción más grave son aquellas que, utilizando irregularmente la condición de empleado, supongan conseguir un beneficio económico propio, tanto si significan apropiación indirecta de dinero o bienes, como si suponen manipulaciones para conseguir sobrepasar el límite de endeudamiento previsto en la Normativa. En el supuesto de endeudamiento excesivo tampoco se deben cometer irregularidades por lo que, si es necesario, recomendamos contactar con CC.OO., para plantear a la Caja fórmulas excepcionales de financiación.

La condonación indiscriminada de comisiones también conlleva que Auditoría revise la operativa; si el importe de estas comisiones se aplica a reducir la morosidad o el pago de la comisión retrocedida se produce en efectivo, estas prácticas pueden ser origen igualmente de faltas laborales.

Debemos evitar especialmente :

- Abrir contratos de operaciones de activo o pasivo a nuestro favor o de familiares cercanos. Aunque tengas facultades y no se sobrepasen las condiciones estándar, cualquier operación con un familiar directo debes someterla a la autorización de un superior.
- Auto-concedernos o variar los límites de nuestras tarjetas de crédito.
- Condonarnos las comisiones que son a cargo del empleado y no están incluidas en los acuerdos laborales o normativas generales sobre exención de comisiones a empleados o clientes.
- Autofinanciarnos mediante disposiciones de la tarjeta de crédito de manera recurrente, de manera que con cada nueva disposición se cancelen los compromisos de los meses anteriores, incluso en los días de carencia entre el cierre de facturación y el de cobro efectivo de dicha facturación.
- Operar con depósitos de familiares en los que no figuramos como titulares o autorizados (cónyuge, hermanos, padres, hijos mayores, etc.) Son frecuentes los problemas surgidos por la actuación en representación, no documentada, de un familiar o persona próxima. Desavenencias sobreve-

nidas hacen que el empleado o empleada quede expuesto o expuesta a no poder probar que su operativa estaba justificada.

- No firmar los comprobantes de las operaciones, o no hacerlos firmar a nuestros familiares. Aunque los firmen posteriormente, subsiste la mala actuación, pues Bankia no ha de estar a expensas de la voluntad futura del cliente de firmar o no las operaciones efectuadas.
- Emplear el capital procedente de créditos para finalidades diferentes a la declarada.
- Conceder créditos a familiares o amigos que nos prestan a su vez dinero a nosotros o nosotras.
- Disponer anticipadamente de efectos ingresados por el empleado o empleada en su cuenta, sin la correspondiente autorización.
- Efectuar una compra de valores, si el importe debe satisfacerse con el importe de una venta, antes de que la venta se haya materializado y tengamos el dinero, fingiendo un ingreso transitorio.
- Incumplimiento de las condiciones impuestas por comités superiores en nuestras operaciones de activo.
- Dejar recibos, cheques y reintegros pendientes de cargar, excediendo las fechas que el sistema permita automáticamente para el resto de clientes.
- Demorar la contabilización de disposiciones de efectivo con cargo a nuestras propias cuentas, aún en el caso de presentar disponibilidad en las mismas.
- Exceder el límite automático de descubierto en la cuenta de abono de la nómina, y de disposiciones a crédito en la tarjeta de empleado.

| B | El empleado o empleada en sus relaciones con la Entidad



Debemos ser especialmente cuidadosos con estas situaciones:

- El Convenio establece con claridad que “las faltas de puntualidad injustificadas y no repetidas” son faltas laborales de carácter leve, pudiendo ser el empleado o empleada apercibido o amonestado por ello; y que si dichas faltas se producen de forma reiterada, pueden ser consideradas como una falta grave o muy grave.
- Gastos menores de oficinas: debemos contabilizar todos los gastos que se hayan generado por nuestro cometido profesional, siempre con los comprobantes pertinentes y con la consiguiente autorización del superior jerárquico.
- Arrendar, vender ó hipotecar inmuebles financiados con préstamos de empleado con garantía personal no amortizados.
- No debemos trabajar en otras actividades estando de baja por incapacidad temporal.
- No debemos concurrir con la actividad de Bankia, aunque la empresa sea familiar.

- Simultanear nuestra relación con clientes para obtener beneficios personales o de otros negocios en los que participemos directamente o a través de familiares directos.
- No debemos ocultar operaciones que deben ser contabilizadas como quebrantos administrativos a fin de esconder errores. A veces, el empeño en disimular meros errores administrativos ha dado lugar a resultados deplorables, incluso, y en ocasiones en mayor medida, cuando el empleado o empleada asume dichos costes a su cargo.
- Uso en beneficio propio de herramientas de trabajo: fax, móvil, etc.
- Condonar comisiones o contabilizar pequeñas diferencias de caja de cualquier signo con cargo al empleado o empleada para ocultar errores, o para disminuir morosidad. Alterar el arqueado al mismo efecto.
- En las operaciones de activo, siempre que alguno de las o los prestatarios o avalistas sea familiar directo del profesional, debe hacerse constar expresamente en el informe.
- No se puede usar la clave ó “password” de otra persona. Si te ceden un nivel de autorización ha de quedar claro qué operaciones son las que puedes realizar, ya que determinadas responsabilidades no son delegables (por ejemplo, operaciones de riesgo). Recuerda que las autorizaciones verbales se las lleva el viento. Las extralimitaciones de tu nivel de competencia han de ser autorizadas por escrito por tu superior.
- El hecho de que una operación se realice desde un terminal que esté operativo con tus datos de usuario o usuaria comporta, de entrada, que tú eres el responsable. Como decimos, no sirven las autorizaciones verbales, ni argumentar que se trata de una cuestión de uso y costumbre. No cedas tu password a nadie y menos si es personal ajeno a la Entidad.
- Para evitar confusiones sobre la autoría de las operaciones, es conveniente **bloquear el terminal** cada vez que nos ausentemos del puesto de trabajo (desayuno, acciones comerciales, etc.) y no permitir que otras personas operen en un terminal abierto con nuestros datos de usuario.

- Debemos extremar el cuidado con la forma en la que manejamos el dinero. Aunque parezca imposible, cada año se dan casos de dinero que el empleado o empleada “deposita” en la papelera al atender a un cliente “VIP” (de los que cree que no debe hacer cola como todo el mundo) y que terminan en la basura, originando un quebranto.
- La custodia del efectivo se rige por unas normas específicas que no debemos desdeñar, por tanto debes evitar:
 - Disponer de efectivo en el puesto de trabajo sin incorporar en los dispositivos de retardo o dispensadores.
 - Trasladar efectivo entre distintas oficinas fuera de los canales establecidos, y mucho menos efectuarlo directamente los propios empleados en sus propios vehículos, incluso en cajas o maletines.
 - Efectuar la carga de los dispositivos automátatas en horario de apertura al público, efectuando cualquier operación de tratamiento de efectivo (remesas y cuadros de cajeros) con las máximas precauciones y fuera de la vista de la clientela.

| C | El empleado en sus relaciones con los clientes



En la red, las operaciones de activo están en la base de muchos procedimientos sancionadores. En el sistema de facultades delegadas en materia de riesgo, la oficina proponente siempre es responsable de la operación, puesto que es la encargada de recabar la información y justificantes necesarios para plantear dicha operación.

Aunque CC.OO. entiende que las operaciones en materia de riesgo responden a una decisión colectiva entre las diferentes partes que valoran la operación, también tenemos que evitar el criterio erróneo de que *“como la operación fue concedida por el comité de riesgos de Dirección de Negocio, ya no me pueden decir nada”*.

Algunas y algunos empleados, en su afán por cumplir los objetivos, quedar bien situadas y situados en un ranking o clasificar bien a su oficina, han emprendido operaciones arriesgadas. Por más que esto les haya podido reportar algún reconocimiento pasajero, a la larga se puede acabar pagando.

La consecución de objetivos no justifica en ningún caso el incumplimiento de la normativa establecida por la Entidad. Más vale perder un cliente que perder el puesto de trabajo.

Personal directivo de oficinas premiadas por su buena gestión comercial y por haber conseguido unos resultados excepcionales, son víctimas propiciatorias poco después, cuando la Auditoría de Banca Comercial revisa la operativa llevada a cabo durante el período analizado.

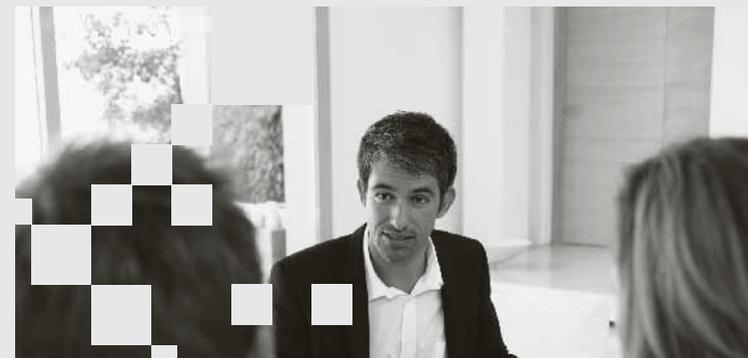
La **extralimitación de facultades** es una de las imputaciones más frecuentes en los procesos disciplinarios y en las conclusiones de Auditoría y puede producirse por diferentes causas:

- *La no consideración de grupo económico.*
- *No dar traslado de la operación a un nivel superior, si corresponde.*
- *La división de una operación en otras de pequeño importe.*
- *Falsear los datos del Credit-Scoring.*
- *La falta de justificación de la finalidad de la operación o declarar una falsa.*
- *Efectuar disposiciones para regularizar situaciones de morosidad.*
- *El descuento del papel de colusión.*
- *La concentración de Riesgos en las líneas de descuento.*
- *Seguir colaborando con prescriptores que han sido dados de baja por Bankia, aunque no se vinculen las operaciones.*
- *Vincular operaciones a prescriptores, una vez que ya están formalizadas, sin tener la autorización de una instancia superior.*

A veces, en la voluntad por conceder la operación de activo, no somos tan estrictos o estrictas en la exigencia de las garantías. No podemos relajarnos con las normas por ser más comerciales, por lo que aconsejamos ser muy prudentes a la hora de actuar.

Igualmente, los aspectos relacionados con la **confidencialidad** siguen muy presentes en los expedientes disciplinarios. Debemos mentalizarnos de que la confidencialidad no sólo se vulnera si comunicamos a terceros ajenos a la empresa los datos de los clientes, sino también si hacemos consultas que no son estrictamente necesarias para la operativa que llevamos a cabo. La creencia de que *“como yo soy empleado puedo conocer tales datos”*, es errónea y peligrosa.

Debemos prestar especial atención a estas situaciones:



- No debemos dar trato de favor a clientes (particulares o empresas) si existe vinculación personal o familiar. En todo caso, es necesaria la autorización del nivel superior.
- No debemos efectuar consultas injustificadas de las bases de datos de la empresa. Si estas consultas son efectuadas en beneficio propio o en perjuicio del cliente, de ser detectadas suponen, en la práctica, el despido.
- Debemos mantener el secreto profesional en asuntos que afecten a clien-

tes o relativos a datos financieros o técnicos de la Entidad de uso interno a los que tenemos acceso. No dar datos sobre clientes a personas ajenas a la Caja. Asegurarse de que las informaciones sobre clientes se facilitan al mismo cliente o a personas autorizadas por escrito. Tampoco pueden cederse a clientes informes comerciales ó consultas ASNEF, RAI...

- Fingir ingresos transitorios de clientes a fin de poder rebasar un nivel de autorización.
- Hacer préstamos del patrimonio del empleado a clientes. En nuestro ámbito particular podemos prestar dinero a un amigo, pero desde nuestra silla de empleado o empleada sólo debemos dar dinero de Bankia a un cliente.
- Excederse de los límites establecidos al conceder tarjetas u operaciones de activo.
- Fraccionar el importe de las operaciones para así poderlas aprobar sin dar traslado de ellas a nivel superior.
- Condonar comisiones sin abonarlas a los clientes, a fin de utilizar los importes en otras gestiones de la oficina.
- Cambiar el motivo de una condonación/regularización para que el comité que debe decidir sea diferente al que correspondería.
- Tampoco debemos condonar comisiones y pagarlas al cliente en efectivo, ya que esto puede generar muchas dudas en los auditores; en todo caso, siempre sería preceptivo un recibo.
- Autorizar operaciones de activo a personas casadas en régimen de gananciales sin la intervención del cónyuge.
- Financiar a clientes mediante tarjetas de las cuales se realizan disposiciones de efectivo a crédito y sin entregar la tarjeta a los mismos (si, posteriormente, de esta operativa se generan impagados, estaremos en falso).

- Atender reintegros sin presentación de libreta por importe y/o con una frecuencia superiores a lo permitido por normativa.
- Permitir que clientes operen con libretas de las que no son titulares o autorizados.
- No podemos permitir que un solo titular opere en un depósito de firma conjunta, sea cual sea el impedimento del otro para personarse en la oficina. Aunque nos llame por teléfono para dar su conformidad, necesitamos imperiosamente su firma o no podemos hacer la operación. Existen precedentes de que, aun habiendo dado su conformidad por teléfono, luego se han negado a firmar y esto ha supuesto un quebranto para la oficina.
- Guardar efectos de clientes para buscar insistentemente el momento en que exista saldo para cargarlos. Esta actitud comporta tomar parte por un cliente en perjuicio de otro, vulnerando además la normativa en cuanto a la forma de operar con los efectos en gestión de cobro.
- Se han producido también incidencias en oficinas en las que se ha permitido una operativa de ingresos y transferencias de grandes cantidades y que no se corresponden con la actividad declarada de los clientes que la realizan; operaciones que presumiblemente corresponden a blanqueo de dinero.
- Debes ser cuidadoso con los movimientos de efectivo no razonables con la actividad de la empresa/cliente sin justificación (Blanqueo de Dinero). Debemos recordar que el empleado o empleada puede incurrir en responsabilidad penal personal, aparte de la que corresponda a la Entidad.
- En ningún caso debes realizar operaciones en cuentas de familiares de las que no seas titular o autorizado/a.
- No debes aceptar comisiones o compensaciones, directa o indirectamente, de clientes o proveedores, ni recibir obsequios, excepto de poco valor y que signifiquen solamente un gesto de atención personal.

- A veces por facilitar una operación se ha llegado a descontar efectos de clientes sin tenerlos en la mano, en base a la promesa de que los llevará a la oficina en el mismo día o al siguiente. El cliente no ha cumplido y el trabajador o trabajadora se ha visto en serios problemas.
- En el afán por conceder operaciones de activo, no debes buscar resquicios en la normativa.
- Debemos ser especialmente cuidadosos en caso de embargo de cuentas administrativos y judiciales. Avisar al cliente para que retire los fondos o permitir que el cliente disponga de los bienes embargados, puede suponer algo más que una falta laboral, puede constituir un delito.
- En estos momentos en que un gran número de compañeras y compañeros han pasado a la situación de prejubiladas y prejubilados, algunas de estas personas, manteniendo una creencia errónea, instalan la costumbre de seguir operando sobre sus cuentas como si siguieran formando parte de la empresa. Estas personas en su condición de clientes, casi siempre preferentes, y antes compañeras y compañeros, deben ser conscientes de la responsabilidad que conlleva que una persona ajena a la empresa acceda no sólo a los sistemas informáticos y de información, sino incluso a las zonas restringidas donde se maneja efectivo y documentación.
- Esta situación puede generarse en menor medida respecto a otros profesionales externos que en su quehacer diario tienen necesidad de acceder a zonas internas de las oficinas, debiendo evitar que la relajación en los controles de acceso y presencia puedan posteriormente generar dudas sobre diferencias producidas en la custodia del efectivo y la documentación.

EN CASO DE APERTURA DE UN EXPEDIENTE DISCIPLINARIO, LO PRIMERO ES LLAMAR A CC.OO.

El inicio del expediente disciplinario tiene básicamente un doble origen:

- 1 La queja del cliente a través de cartas, llamadas telefónicas... (lo que podríamos llamar “denuncias”), que provocan la investigación de los hechos. A menudo existe una excesiva predisposición de la Dirección a congraciarse con el cliente, lo cual da lugar a situaciones injustas para las y los trabajadores.
- 2 La detección de la incidencia a través de una auditoría presencial o a distancia.

En caso de que, de forma inesperada, seamos objeto de una auditoría de la que se pueda derivar la imputación de una serie de hechos, el primer paso que se debe dar es ponerse en contacto con CC.OO. La experiencia señala que, cuando un proceso disciplinario empieza o se encauza mal, luego cuesta mucho reconducirlo. Es muy importante conocer y mentalizarse de esta realidad, que puede resultar decisiva, y **contactar con el sindicato desde el primer momento**.



A veces, incluso, ocurre que el empleado da determinadas explicaciones de buena fe que, no sólo no contribuyen a clarificar el asunto, sino que conducen a una auto-inculpación y a un resultado peor, a la postre.

Es asimismo importante conocer que el expediente disciplinario tiene dos fases perfectamente diferenciadas: una de averiguación de los hechos a cargo de auditoría y otra de valoración de los mismos, a cargo de Relaciones Laborales.

Por ello, insistimos en la necesidad de contactar con CC.OO. en el momento en que se inicie cualquier tipo de actuación y no esperar a que, avanzada la auditoría, la situación se halle comprometida y mermada la defensa.

Como parte de una actuación prudente, es asimismo importante **no firmar ningún documento ni dar explicaciones por escrito, sin asesoramiento previo**. Incluso si se da el caso de que la persona recibe presiones en tal sentido, nadie tiene la obligación de declarar ni firmar nada, sin buscar antes ese asesoramiento, puesto que de lo contrario **la propia defensa puede verse perjudicada**.

En caso de una auditoría, la empleada o el empleado afiliado al sindicato puede asesorarse tanto en la fase de averiguación de los hechos de los que se puede derivar una sanción, a la hora de responder a las preguntas que plantee el auditor o auditora; como en la de defensa de los hechos ya imputados, a la hora de confeccionar el Pliego de Descargo.

La realidad también demuestra que buena parte de las incidencias que surgen en el caso concreto de auditorías afectan en mayor medida a las personas con responsabilidades directivas en los centros auditados. En este caso específico, el **Área de Técnicos de CC.OO.-Bankia** desempeña una eficaz tarea de ayuda y colaboración con las personas afectadas por algún expediente, así como a la hora de realizar alegaciones a la auditoría, antes de que se produzcan imputaciones o se abra un expediente disciplinario.

Por último, además de asesoramiento y protección sindical, la afiliación también da derecho a asesoría jurídica, a través de los servicios jurídicos especializados del sindicato.

La lectura de este documento

no debería llevarnos al desánimo ni a pensar que estamos constantemente en peligro y que nuestro puesto de trabajo pende de un hilo, puesto que no es así. Dicho lo cual, recomendamos aplicar las pautas y consejos que aquí se han expresado, porque son fruto de la experiencia de muchos años en la asistencia a los afiliados y afiliadas ante la imputación de faltas laborales.

Contacta:

91 521 03 77

ssebankia@comfia.ccoo.es

bankia-tecnicos@comfia.ccoo.es

Más contenidos en:

www.ccoo-bankia.es

comfia



Bankia