

ACUERDO DE CONDICIONES LABORALES APLICABLE AL COLECTIVO “ZONAS CONTIGO”

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

En Madrid, a 5 de junio de 2026

REUNIDOS:

DE UNA PARTE, en Representación de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Y DE OTRA PARTE, en Representación de las Secciones Sindicales presentes en los Comités de Empresa y Delegados de Personal de BBVA.

Ambas partes se reconocen mutua y recíprocamente capacidad para este acto y suscriben el presente acuerdo las Secciones Sindicales de **ACB, CCOO, UGT, SEC, ELA, INTERSINDICAL** que ostentan en su conjunto el **79,55 %** de la representación de los miembros de comités de empresa y delegados de personal presentes en BBVA, S.A. y,

MANIFIESTAN:

I. Que, con fecha 8 de octubre de 2018, la representación de la Dirección de la Empresa y la Representación Sindical suscribieron un primer Acuerdo de condiciones laborales específico para regular el colectivo que prestaba servicios en la entonces naciente unidad de atención remota denominada BBVA Contigo.

II. Durante el año 2019 y fruto de los constantes avances tecnológicos y consecuentes cambios en los hábitos de los clientes, los cuales operan cada vez más en remoto y en digital, se puso en marcha el denominado modelo/unidad Customer Support Experience (CSE) dentro de BBVA Contigo, que se caracteriza, diferencia y singulariza por un servicio de atención remota en su práctica totalidad.

III. Que, posteriormente, en fecha 8 de junio de 2021 se firmó el "ACUERDO DE CONDICIONES LABORALES APLICABLE AL COLECTIVO ADSCRITO A LA UNIDAD DE CUSTOMER SUPPORT EXPERIENCE (CSE) DENTRO DEL MODELO BBVA CONTIGO".

IV. Que, en el momento actual, dicha unidad ha evolucionado pasando a denominarse “Zonas Contigo”, manteniéndose plenamente vigentes los motivos que impulsaron su creación, así como el incremento progresivo del volumen de personas trabajadoras adscritas al modelo.

V. Que, dadas las especiales particularidades y necesidades organizativas, operativas y productivas que precisa el modelo actual de “Zonas Contigo”, ambas partes convienen en la necesidad de actualizar y adecuar colectivamente las condiciones laborales que serán de aplicación única y exclusivamente a este colectivo, al amparo de lo previsto en el artículo 26.4 del Convenio Colectivo del Sector de Banca vigente en lo relativo a la jornada y ordenación de horarios, así como en ejercicio de la capacidad de negociación colectiva reconocida a ambas representaciones, con arreglo a lo dispuesto en las siguientes cláusulas del presente:

ACUERDAN

PRIMERO.- Derogación del acuerdo anterior y sustitución

Con la entrada en vigor del presente Acuerdo, queda expresamente derogado y sin efecto alguno el anterior acuerdo suscrito bajo el título: "ACUERDO DE CONDICIONES LABORALES APLICABLE AL COLECTIVO ADSCRITO A LA UNIDAD DE CUSTOMER SUPPORT EXPERIENCE (CSE) DENTRO DEL MODELO BBVA CONTIGO", de fecha a 8 de junio de 2021.

Las partes firmantes acuerdan de mutuo acuerdo que dicho marco convencional anterior queda totalmente sustituido e íntegramente regulado por las cláusulas contenidas en este nuevo acuerdo colectivo.

SEGUNDO.- Entrada en vigor

El presente acuerdo entrará en vigor el mismo día de la firma.

TERCERO: Jornada y horarios

Al personal adscrito a las "Zonas Contigo" le será de aplicación, en lo que se refiere al cómputo anual de la jornada máxima de trabajo, lo establecido en el Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento.

El horario de trabajo del personal adscrito a las "Zonas Contigo" será el siguiente:

1] Período de Invierno:

Comprendido entre el 01.01 al 30.06 y entre el 01.09 al 31.12:

DE LUNES A JUEVES:

Mañana: Entrada Flexible: entre las 9:00 h. y las 9:30 h
Salida: a las 14:30 h

Descanso intermedio mínimo de 1 hora de duración

Tarde: Entrada Flexible: entre las 15:30 h y las 16:30 h
Salida: una vez cumplida una jornada de trabajo de 8 horas

VIERNES:

Jornada continuada de 9:00 h a 15:00 h (6 horas de jornada laboral)

2] Período de Verano:

Comprendido entre el 01.07 y el 31.08 :

DE LUNES a JUEVES:

Jornada continuada de 8:00 h a 15:00 h (7 horas de jornada laboral)

VIERNES:

Jornada continuada de 9:00 h a 15:00 h (6 horas de jornada laboral)

Durante la prestación efectiva de servicios, las personas trabajadoras tendrán derecho a disfrutar de pausas de descanso de 10 minutos cada dos horas que tendrán la consideración de tiempo de trabajo efectivo, si bien, deberán disfrutarse siempre de manera fragmentada sin que puedan acumularse al inicio y/o final de la jornada.

Con el fin de facilitar la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, el número de tardes efectivas a trabajar serán como máximo de 108 al año, si bien, la libranza de tardes se realizará proporcionalmente a los días de jornada partida efectivos de cada mes durante el período de invierno, y siempre de común acuerdo entre la persona trabajadora y la persona responsable de la unidad, de forma que queden cubiertas las necesidades del servicio. Las jornadas de los días de disfrute de vacaciones y días de libre disposición se considerarán no recuperables.

Para realizar el cálculo de las tardes efectivas a trabajar en cada mes, se aplicará la fórmula siguiente:

$$\text{Tardes efectivas mes a trabajar} = \frac{\text{Tardes laborables mes x 108 (número máximo anual)}}{\text{Tardes Laborables año (meses Periodo Invierno)}}$$

Con carácter excepcional y puntual para el año 2026, si la aplicación de la fórmula anterior supusiera en algún centro de trabajo un incremento en el número de tardes a realizar respecto al sistema aplicado previamente, se dejará este sin efecto en dicho centro durante el ejercicio 2026, aplicándose en su lugar la fórmula o el régimen de cálculo que resulte más favorable para la plantilla afectada. A partir del año 2027, regirá exclusivamente la aplicación de la fórmula suscrita en este Acuerdo.

Aquellos días en los que corresponda la libranza de la tarde, el horario laboral será con jornada continuada, con entrada flexible entre las 8:00 h y las 9:00 h y salida una vez cumplida una jornada de trabajo 7 horas.

Asimismo, las personas trabajadoras tendrán derecho a la prestación de la actividad laboral mediante la modalidad de teletrabajo dos días completos a la semana durante todo el año, a elección de la persona trabajadora y consensuada con la persona responsable de la unidad, de manera que queden cubiertas las necesidades del servicio.

De forma complementaria, se establece un derecho adicional de 12 días anuales en modalidad de teletrabajo, a razón de 1 día al mes, cuyo disfrute se gestionará bajo los mismos criterios de consenso y necesidades del servicio anteriormente mencionados. En caso de no poder disfrutarse de ese día mensual adicional debido a que la persona trabajadora se encuentre la totalidad del mes en situación de vacaciones, suspensión del contrato, incapacidad temporal o licencias de cualquier naturaleza, este derecho no resultará acumulable ni podrá ser trasladado a meses posteriores.

Vísperas de Festivos

El horario de trabajo en las vísperas de festivos será el de jornada continuada de 8:00 h a 15:00 h de lunes a jueves. En caso de que estos días caigan en viernes, el horario será de 9:00 h a 15:00 h.

Los días 24, 31 de Diciembre y 5 Enero, la jornada laboral será de 5 horas de trabajo efectivo.

Semana de Fiesta Mayor

Durante la Semana de Fiesta Mayor, será de aplicación lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento, realizando el personal que presta servicios en las “Zonas Contigo”, la jornada que corresponda en el mismo horario que el previsto para la Red de Oficinas.

Compensación de trabajo en la semana de Fiesta Mayor y Festivos

Cuando por razones organizativas y necesidades del servicio resulte indispensable la prestación de servicios durante festivos o semanas de Fiesta Mayor, dicha cobertura se articulará con carácter voluntario a través de la realización de horas extraordinarias.

Para ello se requerirá el consentimiento individual, expreso y por escrito de la persona trabajadora para cada ocasión, así como la autorización previa y expresa de la Dirección de la Empresa. Las horas extraordinarias se realizarán con carácter preferente en modalidad de teletrabajo, a menos que las circunstancias operativas y/o necesidades del servicio requieran su prestación de forma presencial.

Cada hora trabajada en estos periodos se compensará con un incremento del 75% sobre el valor de la hora ordinaria de trabajo que corresponda a la persona trabajadora y el tiempo equivalente de descanso, cuyo disfrute se fijará de mutuo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora, dentro de los cuatro meses siguientes a la realización del servicio.

La realización de estas horas extraordinarias estará sujeta, en todo caso, al estricto cumplimiento de la normativa laboral vigente.

CUARTO: Compensación económica

El personal que en cada momento esté adscrito a las Zonas Contigo en función de la realización del régimen de horario al que se refiere el apartado tercero del presente acuerdo, percibirá una compensación económica lineal de 2.500 euros brutos anuales, o parte proporcional que en su caso corresponda, distribuida en 12 pagos, que tendrá la consideración de complemento de puesto de trabajo, no absorbible, no compensable y no pensionable y será revisable con el incremento de las tablas salariales del Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento. Esta cuantía se abonará con fecha efecto 1 de junio de 2026.

QUINTO: Ayuda alimentaria

La plantilla afectada a este Acuerdo percibirá el importe por Ayuda Alimentaria vigente en cada momento en la Entidad, por las jornadas partidas efectivamente trabajadas.

SEXTO: Adscripción y Desistimiento

La adscripción por parte del Banco a las “Zonas Contigo”, y por tanto, a las condiciones y horario especial, será de aceptación voluntaria para el trabajador/a y se formalizará mediante documento al efecto, tanto para el personal actual como para el futuro.

En cualquier momento, y en todo caso, podrá desistirse de la adscripción efectuada, bien por decisión unilateral del trabajador/a, o por decisión del Banco. En ambos casos, esta persona será destinada en un plazo máximo de 3 meses a un centro de trabajo donde se realice el horario general de jornada continuada, conforme a los términos previstos en el Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento, dejando de percibir las ayudas, pluses, compensaciones o mejoras propias de las condiciones especiales a las que se refiere este acuerdo.

El colectivo adscrito al presente horario de las “Zonas Contigo” no podrá ser superior al 25% de la plantilla del Banco. Para el cálculo de este límite, se tendrá en cuenta la plantilla de la entidad a 30 de Junio del año en curso o 31 de Diciembre del año inmediatamente anterior. Asimismo, se acuerda dejar sin efecto el apartado Quinto del Acuerdo Colectivo de Empresa de 29 de Diciembre de 2009, sin que por ello resulten afectados los horarios especiales vigentes a la fecha de firma del presente Acuerdo.

SÉPTIMO: Desarrollo profesional

Será de aplicación al personal adscrito a las “Zonas Contigo” que realice el régimen de horario pactado, los siguientes criterios específicos de desarrollo profesional:

1. Para el personal con funciones de Coordinadores:
 - Adquirirá el nivel de Técnico Nivel 6, transcurridos seis meses continuados de prestación de servicio en esta función, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a la función.

Las funciones que se incluyen, vigentes a la fecha de la firma, son:

- Coordinador Alto Valor Contigo
- Coordinador Autónomos Valor Contigo
- Coordinador Especialista Contigo
- Coordinador Global Contigo

2. Para el personal con funciones de venta especializadas:
 - Adquirirá el nivel de Técnico Nivel 7, transcurrido un año continuado de permanencia en una función de venta especializada y siempre que sea Nivel 8, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a una función de venta especializada.
 - Adquirirá el nivel de Técnico Nivel 8, transcurrido un año continuado de permanencia en una función de venta especializada y siempre que sea Nivel 9, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a una función de venta especializada.
 - Adquirirá el nivel de Técnico Nivel 9, transcurrido un año continuado de permanencia en una función de venta especializada y siempre que sea Nivel 10, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a una función de venta especializada.

Las funciones que se incluyen, vigentes a la fecha de la firma, son:

- Gestor Autónomos Valor Contigo.
- Gestor Personal Contigo.

3. Para el personal con funciones de venta no especializadas:
 - Adquirirá el nivel de Técnico Nivel 8, transcurridos dos años continuados de permanencia en una función de venta no especializada y siempre que sea Nivel 9, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a una función de venta no especializada.
 - Adquirirá el nivel de Técnico Nivel 9, transcurridos dos años continuados de permanencia en una función de venta no especializada y siempre que sea Nivel 10, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a una función de venta no especializada.

Las funciones que se incluyen, vigentes a la fecha de la firma, son:

- Gestor Especialista Contigo. Para este colectivo, se computará como tiempo de adscripción efectiva, el tiempo que previamente haya desempeñado en la función de Gestor/a hipotecario y Gestor/a Valor.
- Gestor Global Contigo.
- Gestor Global Contigo Base.

La carrera profesional establecida en este punto se aplicará sin perjuicio de lo establecido en el artículo 14 del XXV Convenio Colectivo de Banca, en caso de que la progresión regulada en dicho artículo sea más beneficiosa para la persona trabajadora.

OCTAVO: Formación

Las acciones formativas calificadas por la empresa como obligatorias —ya sea por exigencia legal, normativa interna o requerimiento específico del puesto de trabajo— se considerarán, en estricto cumplimiento de la legislación vigente, como tiempo de trabajo efectivo a todos los efectos. En consecuencia, dicha formación se desarrollará necesariamente dentro de la jornada laboral ordinaria de la persona trabajadora.

NOVENO: Comisión de Seguimiento

Se establece la creación de una Comisión de Interpretación y Seguimiento del acuerdo, que se reunirá semestralmente, en el segundo y cuarto trimestre del año.

Estará compuesta, en lo que a la Representación Sindical se refiere, por una persona Representante o Delegada Sindical de cada una de las Organizaciones Sindicales firmantes de este acuerdo y 6 personas más pertenecientes a dichas Organizaciones Sindicales firmantes, en proporción al porcentaje de representación que ostenten en la Empresa, en función de las últimas elecciones sindicales a miembros de Comités de Empresa y Delegados de Personal celebradas en la misma.

Esta Comisión tiene como objetivo analizar y resolver cuantas incidencias puedan derivarse de la aplicación de este Acuerdo y hacer seguimiento de su cumplimiento. Para ello, la entidad anualmente, en el segundo y cuarto trimestre, facilitará a las Representaciones Sindicales firmantes de este Acuerdo, información del personal adscrito a las “Zonas Contigo” con desglose por cada Dirección Territorial, así como de los Niveles adquiridos por aplicación del presente Acuerdo, y, en su caso, de los cambios de nomenclatura de las funciones.

Con el objetivo de facilitar el correcto desarrollo de la Comisión, la empresa proporcionará, en la medida de lo posible, la información que se tratará con la antelación suficiente a la celebración de la misma.