

2

**ANÁLISIS LABORAL: LAS  
CONDICIONES DE  
TRABAJO DE LAS  
PLANTILLAS**

**IMPRESCINDIBLES**

EL MAYOR ACTIVO DEL SECTOR FINANCIERO

## **Bancarias y bancarios, IMPRESINDIBLES**

El acelerado avance de la digitalización del sector financiero está teniendo unas repercusiones importantes en el conjunto del sector financiero, y por ende, en las condiciones de trabajo de las plantillas que conforman este sector, las cuales están sufriendo un deterioro importante sobre el que hay que tomar medidas de manera inmediata.

Aunque pueda parecer que estos dos años de pandemia son el detonante de estos cambios, lo que se ha producido es una aceleración sin precedentes, sobretodo en los procesos de digitalización, que ha provocado un aumento en la velocidad de dichos cambios y un impacto muy perjudicial para la realidad laboral de las plantillas del sector bancario.

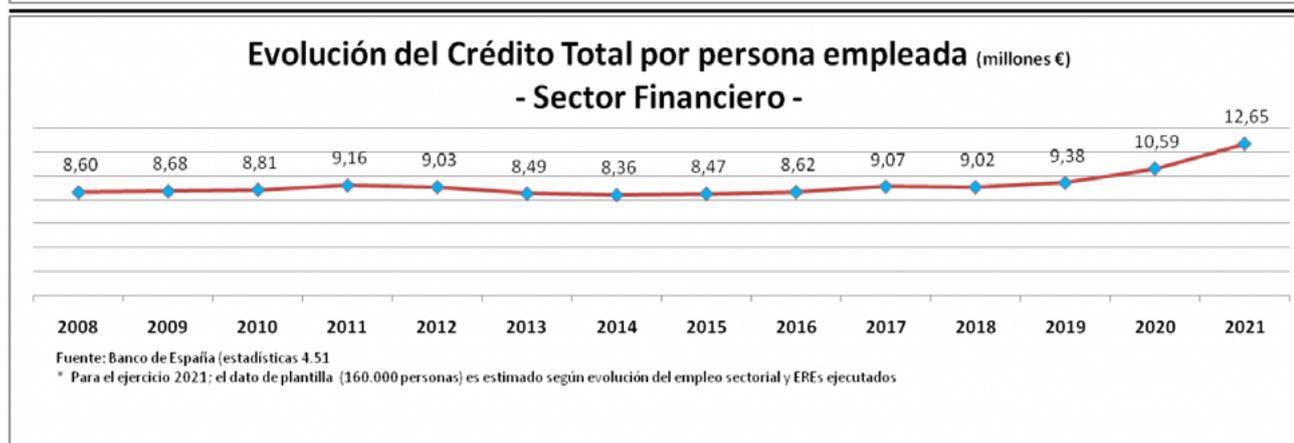
CCOO y la Federación de Servicios queremos volver a poner en valor y reivindicar, como ya hicimos en 2020, el empleo y la profesionalidad del personal del sector bancario. Una profesionalidad que la sociedad ha podido comprobar ante la situación de pandemia y en la que se ha visto que somos IMPRESINDIBLES:

- **IMPRESINDIBLES y ESENCIALES** para familias y empresas, tanto en momentos críticos como en situaciones de normalidad. Y ello a costa de enormes cargas de trabajo y riesgos para nuestra salud.
- **IMPRESINDIBLES Y PROFESIONALES** de elevada cualificación y especialización para garantizar la cobertura de las necesidades financieras de la sociedad, de las personas trabajadoras, de las familias, y de las empresas que emanan de la “reconstrucción” que tenemos por delante y la gestión de los mecanismos de financiación.
- **IMPRESINDIBLES Y RESPONSABLES** porque después de casi 14 años de constantes ajustes y cambios estructurales, con expedientes de reestructuración de empleo, cierre de oficinas, amortización de decenas de miles de puestos de trabajo, cambios radicales de normativas y modelos de trabajo, quienes han sostenido el sector financiero en un entorno de crisis financiera y deterioro reputacional, quienes han vuelto a sostenerlo en una coyuntura sin precedentes como la vivida desde el inicio de la pandemia, somos justamente quienes ponemos rostro al sector, quienes damos la cara, como bancarias y bancarios, que no banqueros.

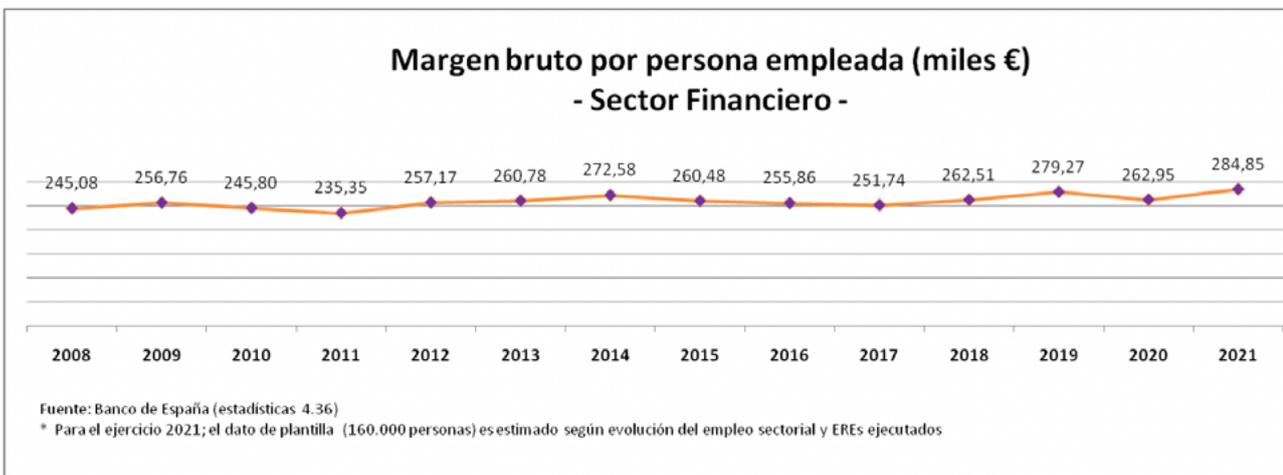
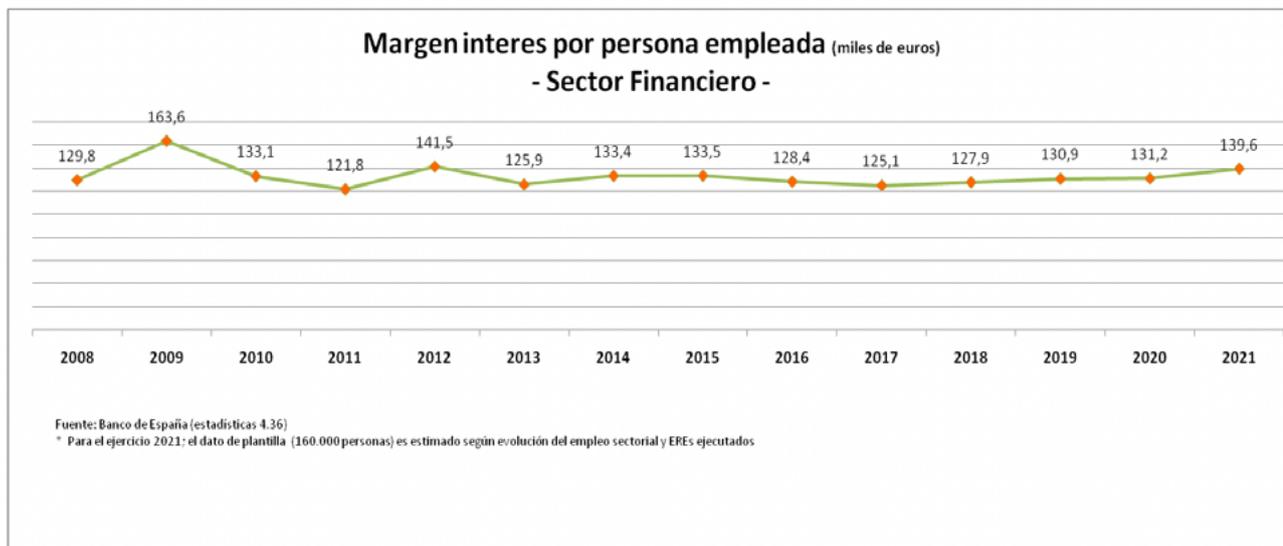
## El mayor activo del sector financiero español

Además de imprescindibles, somos el activo con el que cuentan las entidades financieras para obtener unos buenos ratios de productividad, rentabilidad y eficiencia que, lejos que empeorar como quieren hacernos creer las patronales y entidades del sector, continúan mejorando según se puede extraer de los estados financieros públicos primarios de las entidades de crédito publicados por el Banco de España.

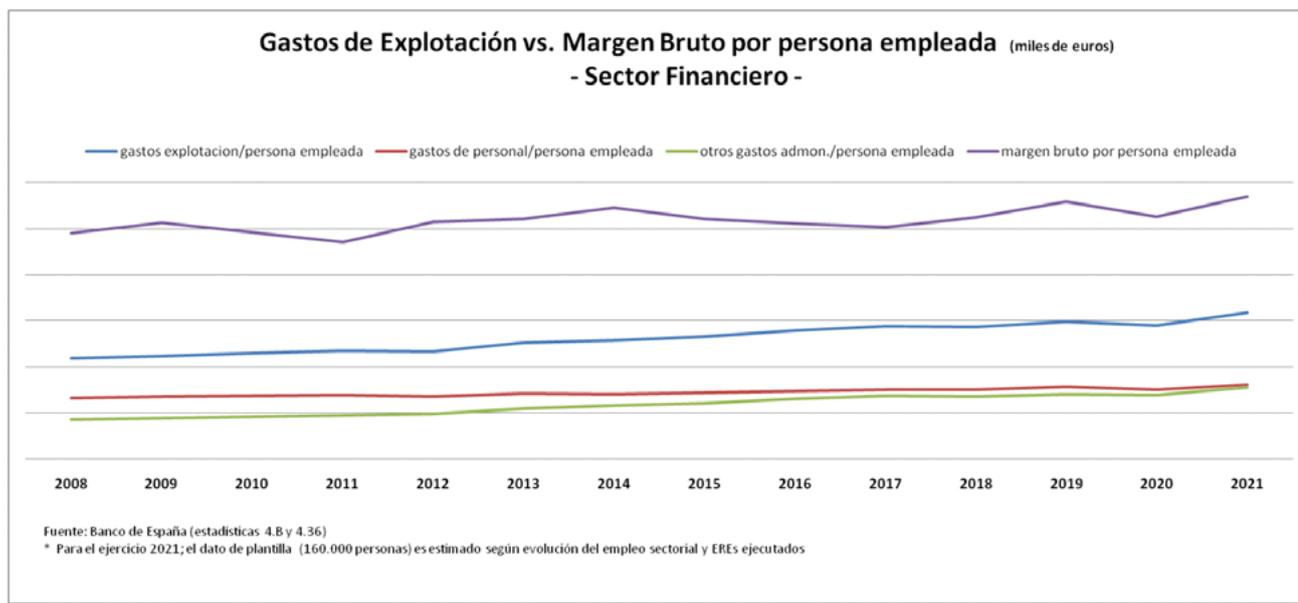
Un activo, la plantilla, que aporta una productividad incuestionable, considerando que desde 2008 hasta 2021 ha logrado incrementar tanto el Activo como el Volumen de crédito unitarios por empleado/empleada un 55,64% y 47,09% respectivamente. Y del 24,93% y 34,86% respectivamente para el periodo 2019-2021. Incrementos que incluso se han mantenido en un año tan complejo económicamente como lo fue 2020:



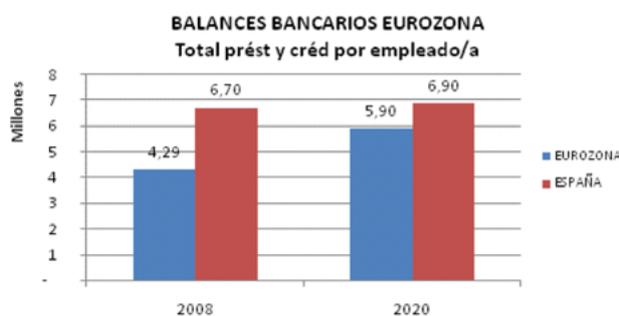
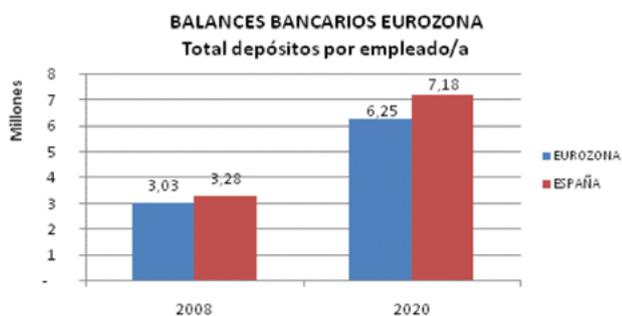
Un activo, la plantilla, de rentabilidad también constatable, a pesar de los bajos tipos de interés y del estrechamiento del margen financiero, con un margen de interés unitario por persona empleada y un margen bruto unitario por persona empleada que siguen una línea ascendente desde hace 5 ejercicios con un incremento en el periodo 2017-2021 del 11,50%, y del 13,15% respectivamente.



Un activo, la plantilla, que también garantiza un buen nivel de eficiencia que se produce a pesar de un incremento relativo de los gastos de explotación unitarios motivados no por los gastos de personal que tienen una evolución casi lineal, sino por los gastos de administración que tiene mucho que ver con las inversiones tecnológicas vinculadas a la transformación:



Un activo, la plantilla, que cada vez gestiona unos volúmenes de negocio medios (depósitos y créditos) superiores al promedio de la Eurozona, especialmente en el segmento de familias/hogares, aunque también agregando el dato de empresas/sociedades.



Fuente: Elaboración propia. Datos EuroareaStatistics. Balances bancarios

Un incremento de volúmenes gestionados por cada empleada/empleado que no sólo derivan de un aumento del negocio, sino también del drástico ajuste de plantilla que se ha llevado a cabo en los últimos años, acrecentado durante 2021, que está implicando una sobrecarga de trabajo que derivan en consecuencias muy negativas en las condiciones laborales.

## Impactos negativos de la digitalización sobre las condiciones de trabajo del sector

Desde 2008 hasta 2021, se han destruido casi 128 mil puestos de trabajo, es decir, hay un 47% menos de personal que el que había antes de que empezase la crisis de 2008. Y, si bien es cierto que los primeros procesos de reestructuración venían motivados por dicha crisis y por las fusiones e integraciones de entidades, los últimos procesos han venido motivados por la importancia que está tomando la digitalización en el sector tanto de los procesos como la propia digitalización de la clientela.

Unos ratios de digitalización que, como hemos manifestado CCOO en todos los contrainformes de los EREs no son reales, sino forzados y manipulados por parte de las entidades financieras, puesto que mucha de la operativa que pretenden considerar digitalizada, en realidad sigue siendo realizada por las propias plantillas de las sucursales con los dispositivos digitales de la clientela, cuando así nos lo demandan.

La digitalización efectivamente ha cambiado las formas, los tiempos y los espacios de trabajo, pero las cargas que conllevan esas nuevas formas de trabajo, lejos de disminuir, se han incrementado. Cargas de trabajo que crecen de manera exponencial, máxime cuando para llevarlas a cabo se cuenta ahora con mucho menos personal.

De hecho, según ha quedado demostrado en la primera parte de este informe, estamos a la cola de Europa tanto en el ratio de bancarización (plantilla del sector financiero por cada 10.000 habitantes), como en el ratio de carga de atención (habitantes por cada persona de plantilla del sector financiero) alejándonos cada vez más del modelo europeo y la media europea en los que hay un mayor número de bancarias y banqueros para cubrir los servicios financieros de cada 10 mil habitantes y donde cada bancaria y banquero atienden a un menor número de personas usuarias de los servicios financieros.

Pero estas cargas de trabajo no solo tienen que ver con las tareas diarias de la gestión comercial y bancaria. A esas tareas hay que añadirle tanto la formación obligatoria anual para informar y asesorar a la clientela y garantizar y proteger sus intereses, derivada de las constantes actualizaciones y exigencias del marco regulatorio nacional e internacional, la exposición al riesgo jurídico en el ejercicio de nuestra profesión, el aprendizaje y reciclaje permanentes por la innovación de productos y la actualización y digitalización de los procesos, así como la carga administrativa que conlleva el cumplimiento de todos los procedimientos y cambios en la regulación financiera.

Cargas extraordinarias que las entidades no han tenido, ni tienen en cuenta cuando sus departamentos de optimización de recursos y sus consultoras analizan las necesidades de plantilla de cara a abordar los procesos de reestructuración de empleo.

Estas sobrecargas de trabajo están teniendo unas consecuencias perniciosas sobre la plantilla que se están viendo reflejadas en:

- Problemas de salud graves y principalmente una creciente exposición a riesgos psicosociales.
- Incremento de las amenazas y agresiones.
- Aumento de las bajas por incapacidad temporal.
- Prolongaciones de jornadas.
- Despersonalización y desmotivación (síndrome burn-out)

## Un modelo de negocio laboralmente insostenible

A todo el panorama descrito se suma que los sistemas de registro de jornada implantados por las empresas no son todo lo objetivos que debieran y, en algunos casos, no se registra el total de jornada que se realiza, ni se solicita la compensación correspondiente. Y además, hay que añadir toda la formación que no se puede realizar dentro de la jornada laboral y que, a pesar de ser tiempo efectivo de trabajo, tampoco se registra adecuadamente.

Adicionalmente existen otros dos factores que inciden también en el empeoramiento de las condiciones de trabajo de las plantillas del sector financiero: objetivos/retos comerciales inasumibles y presiones desmedidas por parte de las direcciones de las empresas para que se cumplan dichos objetivos.

La situación del día a día de las plantillas del sector financiero es insostenible. El personal está estresado, quemado y desmotivado. Y todo ello está provocado por malas decisiones empresariales y por una gestión nefasta de la organización de las mismas donde lo único que les importa son sus cuentas de resultados y la retribución al accionariado, olvidándose de la responsabilidad social y laboral que cualquier entidad financiera debe tener presente en sus políticas de empresa.

Porque la sostenibilidad tiene que ser social desde su perspectiva más amplia y cubrir también los aspectos relativos a los derechos laborales y a las condiciones de trabajo. Cualquier empresa que no cumpla con estos aspectos, nunca podría calificarse como socialmente responsable.

Desde la Federación de Servicios de CCOO, exigimos un plan de actuación urgente con objetivos determinantes:

- **GARANTIZAR** el respeto y el trato justo a las plantillas;
- **FIJAR UNA TASA DE REPOSICIÓN** de personal que permita dar cobertura a esa excesiva carga de trabajo que no es coyuntural, sino estructural;
- **CESAR** con las presiones desmesuradas por cumplir objetivos que no son realistas ni asumibles. No necesitamos presiones, sabemos lo que tenemos que hacer y como lo tenemos que hacer.
- **ESTABLECER** una retribución variable equitativa, pactada y responsable desvinculada de la productividad individualizada y orientada por los objetivos estratégicos de la empresa.

El ámbito laboral es crispante, la desmotivación es generalizada y palpable y ello es totalmente constatable cuando, en todos los expedientes de regulación de empleo, la demanda de personas que se quieren adherir supera el cupo fijado. Y, además, el número de personas que se quieren ir del sector cada día es mayor.

Pero las empresas parece que no quieren analizar el porqué de esta casuística. Así que, desde la Federación de Servicios de CCOO lo decimos alto y claro:

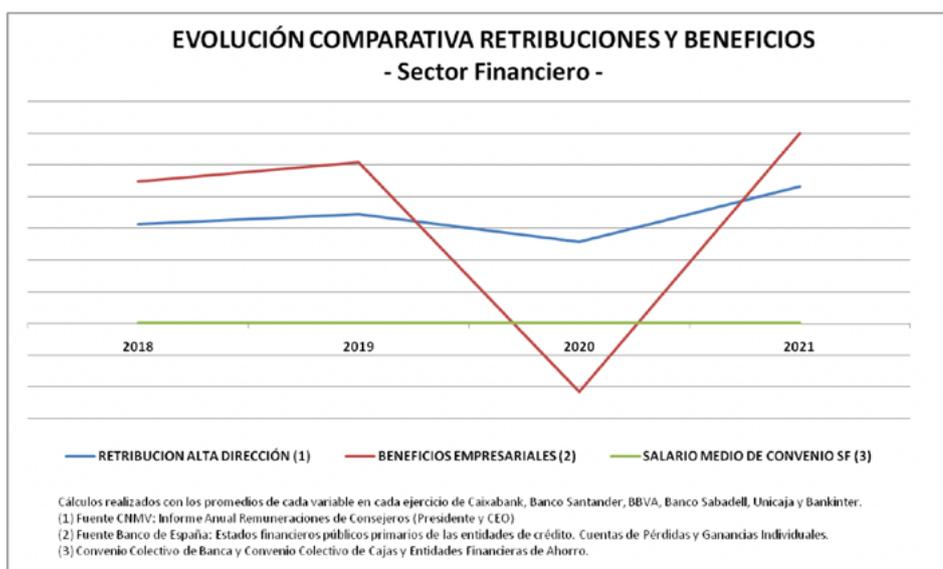
“Las trabajadoras y trabajadores del sector financiero no queremos y no podemos seguir trabajando así”.

No queremos seguir viendo como, año tras año, la Alta Dirección mira hacia otro lado sin querer conocer el sentir real del activo humano.

## En paralelo, las cúpulas siguen incrementando sus remuneraciones

Mientras las cúpulas del sector ignoran la realidad de las plantillas, sus retribuciones se elevan exponencialmente. Mientras descuidan a las plantillas, se cuidan a sí mismos, gracias al sobreesfuerzo, profesionalidad y trabajo de las bancarias y bancarios. Mientras se proyecta en las Juntas de Accionistas beneficios record e incrementos de remuneraciones de la alta dirección, las plantillas solo percibimos maltrato, y que lo que realmente se gana no compensa ese sobreesfuerzo y desgaste físico y psicológico.

La inequidad retributiva que existe en el sector es alarmante e insultante como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



En tan sólo cuatro ejercicios, los beneficios empresariales de las principales entidades financieras se han incrementado un 34,17% y la remuneración de los altos directivos (Presidencia y CEO) un 37,77%. Por el contrario, los salarios de la plantilla que están regulados por convenios colectivos solamente han experimentado en el mismo periodo un crecimiento de tan sólo un 0,60%.

Y aunque el ejercicio 2020 fue un ejercicio de pérdidas, asociadas lógicamente a la crisis económica generada por la pandemia, y las entidades tuvieron que limitar la percepción de “bonus” por parte de la alta dirección según las recomendaciones de las autoridades bancarias y los reguladores, tal y como denota la caída para este ejercicio en las gráficas, la realidad es que no sólo se ha recuperado el nivel que estas variables tenían antes de la pandemia, sino que en 2021 se han superado dichos niveles con creces.

Un crecimiento que lo que hace es incrementar aún más la brecha salarial e inequidad salarial que existe entre alta dirección y plantillas y que CCOO venimos denunciando desde hace años.

Una brecha salarial que también es un factor del malestar generalizado de la plantilla cuando, año tras año, se comprueba que unos excelentes beneficios obtenidos gracias a su profesionalidad, trabajo, dedicación y esfuerzo, sólo repercute en positivo en la alta dirección y en el reparto de dividendos al accionariado, en vez de invertirlo en el reconocimiento, el cuidado y la motivación de las plantillas.

Porque aunque existan sistemas de retribución variable a la plantilla, la realidad es que las empresas siempre buscan artimañas para limitar su cobro bien sea vía implantación de objetivos y retos inalcanzables o bien procediendo a la compensación y absorción de cualquier mejora salarial que implique superar el salario fijo de aplicación.

## **Digitalización vs. Inclusión financiera vs. Plantillas**

Recientemente las patronales del sector financiero han elaborado un protocolo de actuación para combatir el riesgo de exclusión financiera de colectivos vulnerables. Un protocolo que contiene una serie de medidas y acciones que tiene que llevar a efecto el personal bancario pero que CCOO consideramos inviables dada la situación en la que se encuentra el sector y que no es otra que la comentada en el punto anterior.

De nuevo, las entidades pretenden esconder sus malas decisiones empresariales con lavados de cara cortoplacistas y, en algún caso, demagógicos, y que seamos las bancarias y los bancarios quienes asumamos el peso de llevar a cabo unas medidas que, si no se dotan de recursos, difícilmente van a conseguir el objetivo para el que se han establecido.

CCOO hemos denunciado en reiteradas ocasiones el riesgo de exclusión financiera que se estaba produciendo, pero parece que ha hecho falta la denuncia pública de un segmento de la clientela para que se tomen cartas en el asunto. Unas cartas para las que desde esta organización volvemos a decir:

- **SÍ** a la inclusión financiera, **PERO CON PLANTILLA SUFICIENTE PARA ATENDER LAS CARGAS DE TRABAJO.**
- **SÍ A LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA PROFESIONALIDAD** que las bancarias y bancarios hemos dado, damos y daremos siempre en la gestión personal y directa con la clientela.
- **NO A LAS PRESIONES COMERCIALES** desmedidas para cumplir **OBJETIVOS** inasumibles.
- **NO A LA EXTERNALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**, que nos lleva a una precarización del sector, tanto a nivel laboral como del propio servicio.
- **SÍ A LA INCLUSIÓN PROFESIONAL Y A LA CREACIÓN DE EMPLEO**, con políticas organizativas basadas en el reciclaje, la adaptación de los puestos de trabajo y la formación continua y el respeto de los horarios laborales pactados.

## La fórmula es sencilla: Más personas para atender personas

En algunos foros, las patronales bancarias manifiestan abiertamente que las bancarias y bancarios tenemos que empatizar más con los colectivos vulnerables que reclaman la atención personalizada y para ello necesitamos más formación. Pero, de nuevo vuelven a mirar para otro lado, y no reconocer que a quien les falta empatía es a la Alta Dirección que son los que llevan años tomando las decisiones empresariales queriendo excluir a la clientela que denominan “no rentable” porque su operativa es básica y no pueden asumir riesgos, ni contratar productos complejos y más rentables para el negocio porque no tienen el perfil para este tipo de productos.

Son las entidades bancarias las que han obligado a la clientela a digitalizarse, las que han restringido los horarios de atención al público, las que han decidido qué operativa realiza el personal o cuál puede hacerse solo con dispositivos móviles y digitales vulnerando el derecho a la libertad de elección de la clientela e impidiendo el acceso a determinados servicios por falta de cualificación de la misma; y no sólo han sido ellas las que han tomado esas decisiones sino que han utilizado a las plantillas de escudo humano para presionarnos a acometer esas directrices y a aguantar la violencia externa que hemos recibido, y seguimos recibiendo, por parte de una clientela enfadada porque no se atienden las necesidades financieras para las que reclaman una atención cercana y personalizada.

Las bancarias y bancarios somos personas que queremos seguir atendiendo personas. Sabemos que tenemos y ejercemos una función social de la que, al parecer, se han olvidado las direcciones de las entidades financieras y queremos seguir haciendo nuestro trabajo en condiciones dignas y con la satisfacción de hacer un buen trabajo cada vez que una persona o una empresa se dirige a nosotras para solicitar nuestro servicio y nuestro asesoramiento. Insistimos en que, no basta con la atención, nuestro trabajo requiere un análisis con mucha mayor carga de profundidad debido a la exigencia en la prestación del servicio que cada vez requiere una mayor cualificación.

El problema de la exclusión financiera no se soluciona con dar formación a la plantilla para atender a los colectivos más vulnerables. Las bancarias y los bancarios sabemos perfectamente cómo tenemos que atender a esas personas y a toda la clientela, desde una acreditada profesionalidad. Además, contamos con formación más que suficiente para informar y asesorar sobre todo tipo de productos y servicios financieros y nuestra capacidad de adaptación y reciclaje ha quedado sobradamente demostrada estos años.

Tampoco se soluciona con adelantar su turno en una cola de espera, pues las personas mayores y las más vulnerables quieren ser atendidas de manera presencial y esto solo se soluciona poniendo a más personal en las oficinas de atención al público.

Y tampoco se soluciona adelantándoles el cobro de la pensión, pues esto es algo que las entidades bancarias venimos haciendo desde hace muchos años.

Si de verdad, tanto las patronales del sector así como los reguladores, quieren trabajar en aras de la inclusión financiera, CCOO les damos la fórmula:

**MÁS Plantilla para poder atender a la clientela.**

**MENOS Presiones comerciales para poder dar MÁS atención personalizada.**

**MENOS Digitalización por obligación y MÁS digitalización como opción.**

Porque la plantilla del sector financiero es IMPRESCINDIBLE para acabar con la exclusión financiera y para gestionar la función social de este sector en la que la digitalización no ha de ser el fin, sino el medio; porque la plantilla del sector financiero queremos trabajar en unas condiciones dignas, que se nos respete y se nos trate de manera justa; porque la plantilla del sector financiero somos personas que queremos seguir atendiendo a las personas que nos lo soliciten; porque si las entidades no cuidan de su activo más importante, el capital humano, difícilmente van a ser empresas socialmente responsables.

## **A modo de posdata: Algo se mueve... pero debe moverse mucho más**

En los últimos tiempos, grandes entidades que han acometido recientes procesos de reestructuración se han visto obligadas a reconocer que se han “pasado de frenada” en los niveles de dotación de plantilla, y han empezado a acertar al rectificar, en algunos casos recurriendo a una cobertura teóricamente transitoria de las necesidades inmediatas de plantilla, y en otros casos anunciando la creación de nuevos puestos de trabajo indefinidos, en gran medida vinculados a nuevos perfiles profesionales.

Es decir, las grandes entidades del sector financiero empiezan a tomar conciencia de lo que desde CCOO venimos reclamando con insistencia: que es necesario abordar un “contrato social” en el que exista el compromiso de mantener una tasa de reposición del empleo que dé cobertura al incremento de las cargas de trabajo derivadas de las salidas masivas de plantilla llevadas a cabo mediante procesos de reestructuración; y que incorpore un Pacto Intergeneracional en permita la incorporación de profesionales jóvenes, con nuevas capacidades y competencias y en condiciones laborales dignas.

En paralelo, mientras se proyectan beneficios record, crece el reparto de dividendos al accionariado y se inflan aún más las retribuciones de la alta dirección, el deterioro ya descrito del marco laboral de las bancarias y bancarios se ve agravado por un escenario inflacionista, agravando aún más la “cara B” del sector, el palpable desequilibrio de la situación de las plantillas respecto a los beneficios proyectados.

Por ello, desde CCOO nos hemos dirigido a las patronales del sector para emplazarles a abordar en los Observatorios Sectoriales un análisis de la situación, que permita llegar a un diagnóstico compartido y alcanzar compromisos que palién los desequilibrios contractuales y convencionales generados por los procesos de reestructuración sectorial, el ajuste masivo de plantilla y las políticas de remuneraciones. Compromisos para revertir a las plantillas un “dividendo social” en forma de sistemas retributivos que reduzcan la inequidad salarial, carrera profesional y salarial, tasa de reposición para la adecuada dotación de personal, mecanismos compensatorios adecuados, desarrollo del capítulo de contratación en base a la Reforma Laboral y otros aspectos cuantitativos y cualitativos.

**Es el momento de cuidar a las plantillas. Es el momento de cuidar a las bancarias y bancarios. Es el momento de cuidar a quienes han sido y son imprescindibles, desde su profesionalidad, dedicación, trabajo y calidad de servicio. Es el momento de cuidar al principal activo de las empresas del sector financiero.**