

SOLICITUD DE PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

AL SERVICIO INTERCONFEDERAL DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Dña. Ángeles **MORCILLO GARMENDIA**, letrada en ejercicio del I.C.A.M., actuando en nombre y representación, conforme al poder notarial conferido, de la **FEDERACIÓN DE SINDICATOS DE BANCA, BOLSA, AHORRO, ENTIDADES DE CRÉDITO, SEGUROS Y OFICINAS Y DESPACHOS DE LA CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO**, con domicilio a efectos de notificación en Calle Ayala, nº 83 1º-D, 28006 MADRID (Tlfno. **91 170 45 35** y 664329118 y fax **91 008 58 99**), ante este organismo conciliador comparezco y como mejor proceda en Derecho,

D I C E:

Que mediante el presente escrito, se formula la solicitud de celebración del acto de conciliación y mediación previo al planteamiento del Conflicto Colectivo en materia de **CONFLICTO COLECTIVO en base al incumplimiento del acuerdo de 24 de julio de 2013** contra:

- **BANKIA S.A.**, con CIF nº: A-14010342 con domicilio en C/ Pintor Sorolla nº 8, C.P. 46002, Valencia, en la persona de su representante legal.

Y contra:

- **CC.OO.** con domicilio a efectos de notificaciones en la calle Ramírez de Arellano 19, 5º planta, 28043-MADRID
- **Sindicato Acción Sindical Independiente y Plural-FEDERACIÓN FUERZA INDEPENDENCIA Y EMPLEO (ASIP-FINE)**, con domicilio a efectos de notificación en Avda. Asturias 47, 28029-MADRID
- **ACCAM**, con domicilio en Paseo de la Castellana, 175, 1ª – 28004 Madrid,

Y como interesadas:

- UGT, en la persona de su representante legal, con domicilio a efectos de notificaciones en la Avda. de América nº 25, 7º Planta, 28002-MADRID .
- SATE con domicilio en C/ Mallorquins nº 2 – 46001 Valencia
- **Sindicato de Empleados del Sector Financiero (SESFI) en Bankia**, con domicilio a efectos de notificación en Avda. Fernando de los Ríos nº 6, Edificio Cubo, 18006-GRANADA
- **Sindicato Unión Obrera Balear (UOB) en Bankia**, con domicilio a efectos de notificación en c/Ter nº 16, Edif. Bankia, 07009-PALMA DE MALLORCA
- **Sindicato ACB-BANKIA**, en la persona de su representante legal, con domicilio a efectos de notificaciones en la calle Santísima Trinidad, 30, 28010-MADRID

Así pues lo anterior se fundamenta en los siguientes:

HECHOS:

PRIMERO.- Ámbito del conflicto. El presente conflicto colectivo afecta a todos los empleados de BANKIA, que prestan servicios en las denominadas OFICINAS ÁGILES de la red de oficinas de la entidad, 1.000 trabajadores aproximadamente.

SEGUNDO.- Legitimación.

El sindicato firmante se encuentra plenamente legitimado para interponerlo, ya que su ámbito de actuación es superior al del presente conflicto colectivo, y teniendo implantación en BANKIA.

TERCERO.- Objeto de la Litis.

- **Antecedentes:**

Con origen en el *Acuerdo de 27 de julio de 2013 de Centros Transaccionales*, firmado por todas las representaciones sindicales existentes en Bankia a esa fecha, se crearon las llamadas comercialmente Oficinas Ágiles. Pero para realizar un correcto análisis del conflicto, no es suficiente con hacer referencia a lo allí plasmado, sino que es importante resaltar el marco en el que se firmó el precitado acuerdo de 2013, así como la justificación que se tuvo por la parte social, y en especial por la sección de CGT en la entidad.

Así pues, dicho acuerdo de Centros Transaccionales, se firmó en un momento en el que el Convenio Colectivo vigente a esa fecha, limitaba expresamente el tipo de jornadas singulares que se podían establecer a una determinada ubicación o a un determinado tipo de actividad:

"Art. 31.7. Jornadas singulares: *las Cajas podrán establecer jornadas singulares siempre que así se acuerde entre las partes afectadas y sin que en ningún caso excedan de los límites fijados en el punto 1 anterior, con contemplación de la jornada que se pacta en el presente Convenio. Dichas jornadas singulares podrán establecerse en los siguientes supuestos:*

- *Extranjero.*
- *Oficina de cambio de moneda.*
- *Tesorería.*
- *Mercado de capitales.*
- *Target.*
- *Oficinas en lugares de intenso tránsito de personal en los que, por su propia naturaleza, los servicios generales de las Cajas en horario distinto del habitual encuentren su justificación: puertos, aeropuertos, puestos fronterizos, grandes estaciones de ferrocarril, grandes centros comerciales y grandes centros hospitalarios".*

En esta línea, y en concordancia con el Convenio Colectivo, el Acuerdo de Armonización firmado en Bankia el 26 de noviembre de 2012, actualmente vigente, en el apartado de horarios recoge lo siguiente:

"2. HORARIOS SINGULARES OFICINAS DE BANKIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 31.7 del Convenio Colectivo del Sector de las Cajas de Ahorros, Bankia podrá abrir oficinas con un horario singular que se ajustará a alguno de los siguientes modelos:

2.1. MODELO DE HORARIO SINGULAR 1 (Oficinas contiguas a centros comerciales) (...)

2.2. MODELO DE HORARIO SINGULAR 2 (Oficinas contiguas a centros comerciales) (...)

2.3 MODELO DE HORARIO SINGULAR 3 (Oficinas sitas en centros comerciales) (...)

2.4 MODELO DE HORARIOS SINGULAR 4 (Estaciones, Aeropuertos, Hospitales) (...)

2.5 MODELO DE HORARIO SINGULAR 5 (Oficinas edificios singulares Bankia – Torre Kio, Celenque, etc.)(...)

2.5 MODELO DE HORARIO SINGULAR 6 (Oficinas Hospitales II, Universidades, Tesorería y Recaudación I)

2.5 MODELO DE HORARIO SINGULAR 6 (Oficinas Hospitalares II, Universidades, Tesorería y Recaudación I)

HORARIO
<u>Desde el 01/01 al 31/07 y desde el 01/09 al 31/12; es decir, todos los meses del año excepto agosto:</u> L, M, X, J y V: de 08:00 a 18:30 con 1½ h. para comer Libranza de dos tardes rotativas a la semana, realizándose un horario de 08:00 a 15:00.
<u>Desde el 01/08 al 31/08; es decir, durante el mes de agosto:</u> L, M, X, J y V: de 9:45 a 14:30.

A) Director:

- Complemento Indemnizatorio: 2.000€ brutos anuales.
- 2 días de permiso adicionales a las vacaciones reglamentarias.
- Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida por importe de 9 euros.

B) Subdirector:

- Complemento Indemnizatorio: 2.000€ brutos anuales.
- 2 días de permiso adicionales a las vacaciones reglamentarias.
- Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida por importe de 9 euros.

7 | Horarios

Este es precisamente, el modelo de horario singular 6, al que se ajusta el primer acuerdo de oficinas ágiles (24/07/2013):

ACUERDAN:

PRIMERO.- Las personas que presten servicios en los Centros Transaccionales que se constituyan, prestarán servicios en el siguiente horario y con las compensaciones que se establecen a continuación:

HORARIO

Desde el 01/01 al 31/07 y desde el 01/09 al 31/12; es decir, todos los meses del año excepto agosto:

L, M, X, J y V: de 08:00 a 18:30 con 1½ h. para comer
Libranza de dos tardes rotativas a la semana, realizándose un horario de 08:00 a 15:00.

Desde el 01/08 al 31/08; es decir, durante el mes de agosto:

L, M, X, J y V: de 9:45 a 14:30.

- A) Director:
 - o Complemento Indemnizatorio: 2.000€ brutos anuales.
 - o 2 días de permiso adicionales a las vacaciones reglamentarias.
 - o Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida por importe de 9 euros.
- B) Subdirector:
 - o Complemento Indemnizatorio: 2.000€ brutos anuales.
 - o 2 días de permiso adicionales a las vacaciones reglamentarias.
 - o Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida por importe de 9 euros.
- C) Comerciales con horario singular:
 - o Complemento Indemnizatorio: 2.000€ brutos anuales.
 - o 2 días de permiso adicionales a las vacaciones reglamentarias.
 - o Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida por importe de 9 euros.

SEGUNDO.- Las compensaciones establecidas anteriormente serán únicamente de aplicación en tanto se mantenga la adscripción al horario singular al que están vinculadas.

TERCERO.- Las compensaciones económicas establecidas por la prestación de los horarios singulares expuestos anteriormente, se incrementarán anualmente a partir del

Como dice el modelo 6, y dado que estas oficinas no están ubicadas ni en hospitales ni en universidades, la actividad de los Centros Transaccionales (y como su propio nombre indica) es por tanto de **Tesorería y Recaudación** (flujo de caja y pago de recibos, pago de impuestos...), y justificado en dicho marco y con esa naturaleza, motivación y objetivo, se firmó el acuerdo de las Oficinas Ágiles o Centros Transaccionales de 2013, siendo también esa, la finalidad, que por parte de la entidad, se trasladó al banco social.

Posteriormente a la firma del Acuerdo de 2013, los supuestos tasados en los que se podían establecer jornadas singulares desaparecieron, en virtud del Convenio Colectivo 2015-2018, publicado el **12 de agosto de 2016**:

"Art. 31.7. Jornadas singulares

Las Entidades podrán establecer jornadas y horarios singulares siempre que así se acuerde mediante acuerdo colectivo con más del 50% de la representación de los trabajadores de la Entidad, y sin que en ningún caso dichas jornadas excedan de los límites fijados en el apartado 1 anterior".

Pero, reiteramos que en el momento de la firma, aquellos supuestos sí existían en el Convenio y en el Acuerdo de Armonización de 26 de noviembre de 2012, en su apartado de horarios. Y ese fue el marco en el cual se firmó el Acuerdo de las Oficinas Transaccionales.

Ni el Convenio Colectivo aplicable en 2013, ni el Acuerdo de Armonización de 26 de noviembre de 2012, este último vigente entonces y ahora, permitían establecer jornadas singulares para oficinas universales, salvo que estuvieran en determinadas ubicaciones: *"puertos, aeropuertos, puestos fronterizos, grandes estaciones de ferrocarril, grandes centros comerciales y grandes centros hospitalarios"*.

Posteriormente el Acuerdo de Oficinas Transaccionales del año 2013, ha tenido diversas modificaciones en cuanto al horario de trabajo de las personas que prestan allí sus servicios (Acuerdos de 10.09.2015 y 16.05.2017), pero nunca se ha recogido ninguna modificación posterior sobre el tipo de actividad a desarrollar.

Siendo cierto que en la actualidad, el Convenio Colectivo de aplicación puede permitir la creación de oficinas con horario singular sin las anteriores limitaciones; por parte de la empresa no se ha procedido a negociar la modificación o sustitución de lo firmado en el Acuerdo de oficinas Transaccionales de 2013, ni lo firmado en el acuerdo de 26 de noviembre de 2012, por lo que aún habiéndose firmado dos acuerdos posteriores relativos a los horarios de dichas Oficinas Ágiles, nada modifica el objeto y las funciones de estas; quedando, por tanto, inalterado lo recogido en dicho acuerdo.

Por todo lo anterior, no puede entenderse ni extraerse una conclusión extensiva en cuanto a la finalidad y objeto de dichas oficinas ágiles, ya que si finalmente, Bankia, impone la misma función a una Oficina Ágil y a una Universal ¿qué sentido tuvo la diferenciación entre unas y otras? ¿por qué asignar horarios diferentes? La única explicación que esta parte encuentra es un “*oportunismo*” por parte de Bankia, la cual aprovechó la posibilidad que ofrecía el antiguo art. 31.7 del convenio de aplicación en 2013 para establecer oficinas universales con horario de tarde, todo lo cual ha servido de trampolín para ampliar esa red tras la firma de los sucesivos convenios colectivos en los cuales los “*números clausus*” limitando la creación de oficinas con horario singular ha desaparecido. Es por ello que la entidad enmascaró en 2013 la verdadera finalidad, disfrazando el objetivo real y trasladando al banco social y a los trabajadores una justificación que más tarde se ha comprobado que no era la real, evidenciándose esto por sus propios actos e imposiciones.

De contrario, y desde 2013 se ha utilizado una aplicación tan amplia, que en la actualidad el único intérprete, que ha quedado del acuerdo, es Bankia, imponiendo su criterio al respecto y obligando a los trabajadores de dichas Oficinas Ágiles a realizar unas funciones que no estaban previstas inicialmente.

Así pues y en aplicación supletoria de la teoría general de los contratos, debemos aplicar inicialmente el art. 1256 CC, el cual junto con la jurisprudencia aplicable, impide dejar la interpretación, eficacia y validez de aquéllos, a una de las partes del contrato, así como también le son de aplicación los arts. 1282 y 1283 CC en los cuales se establece que la interpretación de los contratos debe ir anclada a los actos de los contratantes y a la voluntad con la que se firmó el acuerdo. Tal es la discrepancia entre el objeto y la intención inicial de los firmantes y la realidad que posteriormente se está viviendo, que el pasado 19 de julio de 2018, se firmó un acuerdo en el SIMA, en base a una demanda casi idéntica a la presente, en la cual las partes se avenían a abrir un periodo de trabajo en relación con las materias objeto de la solicitud de mediación, con el fin de poner de manifiesto sus posiciones, valoraciones y diagnósticos sobre las situaciones y condiciones de trabajo de las oficinas ágiles, así como para realizar propuestas que en su caso pudieran formularse en relación con dicha materia, emplazándose para una reunión el 4 de octubre de 2018 en la empresa, con el objetivo de atender específicamente las medidas concretas señaladas en la solicitud de mediación, así como cualquier otra que se considere pertinente por cualquiera de las partes; reunión en la que la empresa, lejos de negociar solo pretendió justificar su modelo y persistió en su interpretación y aplicación unilateral de sus criterios.

Es por ello, que habiendo establecido el marco temporal y legal en la fecha de la firma del acuerdo, es evidente que la intención de la parte social al firmar el Acuerdo, fue establecer oficinas transaccionales con horario singular, las cuales darían un servicio que sirviera para aligerar de trabajo administrativo y de funciones de caja a las oficinas universales, a fin de que fueran estas últimas las que pudieran dedicar más tiempo a las labores comerciales. Todo lo cual también se plasmó en las presentaciones transmitidas al personal afectado.

Sin embargo, tal ha sido la actuación arbitraria de Bankia que podemos comprobar de sus propios documentos, que las Oficinas Ágiles se han convertido de facto en Oficinas Universales con horario ampliado, tal y como muestran las parrillas de objetivos:

1.2. Parrilla de Objetivos de Centros

Los objetivos y ponderaciones que resultarán de aplicación en el primer semestre del ejercicio 2018 serán los siguientes:

OBJETIVO	RED MINORISTA				
	Oficinas Universales	Oficinas Ágiles	Oficinas Multicanal	DDZZ	DDTT
VOLUMEN	40	15	25		
Inversión Crediticia Consumo	10	10	5		
Inversión Crediticia Empresas (SMM)	15				
Inversión Crediticia Vivienda (NP)	5		10		
Recursos Administrados Totales	10	5	10		
RENTABILIDAD	15	10	20	15	10
Comisiones	10	10	20		
Comisiones de Seguros	5				
MIA + Comisiones				15	10
MOROSIDAD	15	15			5
Impagos	15	15			
Coste de Riesgo ⁴					5
ACCION COMERCIAL	30	60	55	15	15
Clientes	5	5		5	5
Productividad Economías Domésticas	15	10	30		
Productividad Digital	5	5			
Índice de Absorción		10			
Tarjetas de Crédito		10			
Tiempo Total de Servicio		15			
Calidad - Satisfacción Global	5	5	10		
Clientes Contactados de la Cartera			10		
Calidad Respuesta Inbound no Telefónico			5		
Índice de Posicionamiento (C/S/T)				10	10
CENTROS				70	70
Resultado de Oficinas Dependientes				70	70

Los objetivos se distribuirán entre las oficinas operativas a 1 de enero de 2018, siempre que no se les haya comunicado su cierre a dicha fecha.

Las Direcciones Territoriales podrán modificar en +/- 5 puntos las ponderaciones de esta parrilla de objetivos aplicables a cada centro, atendiendo a necesidades específicas del entorno de negocio. En cualquier caso, deberá mantenerse un mínimo de 5 puntos de ponderación en cada uno de los objetivos de la parrilla estándar.

El peso de los objetivos cuyo valor sea, excepcionalmente, igual a cero se repartirá entre el resto de objetivos de la parrilla.

El resultado del Director de la Oficina (universales y ágiles) se compone de un 85% del centro y 15% de la media del cumplimiento de las carteras con actas gestionadas desde el centro.

⁴ Exclusivamente en este periodo, y como consecuencia de la situación derivada de la migración informática de las oficinas procedentes de BMN, el objetivo de coste de riesgo será asignado de manera conjunta a todas las direcciones territoriales.

Como se puede observar, al margen de alguna diferencia en la ponderación, sólo hay tres objetivos que tienen las Oficinas Universales que las Oficinas Ágiles no tienen: Inversión Crediticia en Empresas, Inversión Crediticia en Vivienda y Comisiones de Seguros.

En los objetivos del primer semestre de 2018; porque en los del segundo semestre son sólo dos: Inversión Crediticia en Empresas e Inversión Crediticia en Vivienda.

> PARRILLAS 2S2018

OBJETIVO	VOLUMEN					RENTABILIDAD				MOROSIDAD			ACCION COMERCIAL												TOTAL PESOS	TOTAL CARTER PROPIA	TOTAL OFICINA DEPEND.
	Total	Consum	Empres	Vivienda	RACs	Total	Comis.	Com. de Seguros	MIA + Com.	Total	Impagos	Coste de Riesgo	Total	Cientes	Product Econ Dom	Product Empres	Product Digital	Índice de Absor	Tarjetas de Crédito	Tiempo de Espera	Cientes Contact	Calidad Resps Inbound	Calidad Satisfac Global	C - S - T			
CARTERA																											
B. Personal	40	10		5	25	25							35	10	25										100	70%	30%
Asesor Fin.	44	11		5	28	28							28		28										100	70%	30%
Asesor Emp	40		30		10	25	25			10	10		25	15		10									100	70%	30%
Multicanalid	25	5		10	10	20	20						55		30						10	5	10		100	60%	40%
Multic. Auto	25	5	5	5	10	20	20						55		15	15					10	5	10		100	60%	40%
Director Of.	40		30		10	25	25						35	10		25									100	20%	80%*
CENTRO																									TOTAL PESOS	TOTAL PROPIOS	TOTAL CENT. DEPEND.
Universales	40	10	15	5	10	15	10	5		15	15		30	5	15		5						5		100	100%	0
Agiles	15	10			5	15	10	5		15	15		55	5	10		5	10	10				5		100	100%	0
Multicanal	25	5		10	10	20	20						55		30						10	5	10		100	100%	0
Multicanal-Autonom	25	5	5	5	10	20	20						55		15	15					10	5	10		100	100%	0
D.ZONA						15			15				15	5										10	30	30%	70%
D.TERRITORIAL						10			10	5		5	15	5										10	30	30%	70%

Las Direcciones Territoriales podrán modificar en +/- 5 puntos las ponderaciones de esta parrilla de objetivos aplicables a cada centro y carteras, atendiendo a necesidades específicas del entorno de negocio. En cualquier caso, deberá mantenerse un mínimo de 5 puntos de ponderación en cada uno de los objetivos de la parrilla estándar, de modo que no podrá quedar eliminado ningún objetivo de la parrilla.

* El 80% de los objetivos del Director se forman por un 70% su centro y 10% las carteras del Centro sin la suya, en caso de directores sin cartera propia el resultado será 85% del centro y 15% las carteras gestionadas por el centro

Bankia 4

• Actuaciones coetáneas y posteriores de Bankia en la supuesta aplicación del acuerdo de 2013:

Dicho todo lo anterior, debemos centrarnos en lo que se estableció en el acuerdo de 2013:

“I.- Que la Entidad pretende, con el objeto de mejorar el modelo de distribución y garantizar un adecuado nivel de servicio a los clientes en las oficinas, acorde con su segmentación y rentabilidad, la creación de los Centros Transaccionales. En este sentido, los Centros Transaccionales serán oficinas a las que se asigne la gestión de los clientes personas físicas con menor aportación al margen y alta transaccionalidad y de medio valor (de muy alta transaccionalidad) de un grupo de oficinas próximas al Centro Transaccional, liberando tiempo comercial al resto de oficinas.

II.- Que la actividad a desarrollar por dichos Centros Transaccionales se basa en un modelo de servicio ágil, siendo necesario que cuente con un horario continuado de mañana y tarde para ampliar el horario de atención a los propios clientes del Centro Transaccional y al resto de clientes de la zona que para determinadas operaciones pueden preferir acudir al Centro Transaccional.”

Tras la creación de las oficinas ágiles, la entidad puso en marcha varias acciones a nivel nacional, a las que nos hemos referido anteriormente, en las que expuso, mediante una serie de presentaciones realizadas por Bankia, a los empleados, y en especial a los que formaban y forman parte de dichas oficinas ágiles, cuáles eran sus funciones y horarios, todo ello en virtud del acuerdo de 27 de julio de 2013.

Así pues, se realizaron varias presentaciones:

- **Marzo de 2014, en dicha presentación se explicaba:**

- ¿qué es una oficina ágil?
- Características
- Misión
- A quién presta servicio
- Cómo comercializa los productos
- Distribución física de las oficinas ágiles

- **Julio de 2014 y Junio de 2016**

En esas presentaciones de julio de 2014 y junio de 2016, la estructura de lo expuesto fue básicamente idéntica, trasladando sobre todo preguntas y respuestas sobre estas oficinas ágiles:

- Qué es una oficina ágil (en adelante OA)
- Ventajas de las OA
- Tipo de cliente

- Ventajas para el cliente
- Modelo de negocio
- Horario

Así pues, y en base a las exposiciones trasladadas a los trabajadores de las OA, se indicó que:

Una OA: *“Es una oficina a la que asignamos la **gestión de clientes personas físicas de bajo valor y medio valor (alta transaccionalidad) de un micro mercado**, agrupando una elevada transaccionalidad.”*

Que como características se determinó que las OA:

- Atiende **clientes propios**, de otras oficinas del micro mercado, y no-clientes.
- Venta de **productos simples y de manera reactiva a los clientes que acuden a la Oficina.**
- Con horario amplio de atención continua: **L a V de 08:15 a 18:00 horas.**

En cuanto a la misión a la que están encaminadas las OA, se trasladó que *“promueven la transformación del modelo de distribución de Bankia en su área de influencia consiguiendo un doble efecto:*

Mejora de Productividad:

- *Operativa Mayor eficiencia, concentrando clientes y transacciones del micro mercado en la Oficina Ágil que “industrializa” **el proceso transaccional.***
- *Comercial Mayor venta y más focalizada **en las oficinas perimetrales** al estar más descargadas de operativa transaccional y gestionar clientes con mayor recorrido comercial.*

Enfoque micro mercado:

Gestión: Cambio en la visión tradicional de Oficina Universal aislada a enfoque micro mercado: networking de oficinas. Nuevo modelo de objetivos, gestión de equipos...

También se indicó claramente a quienes prestan servicios en las OAs, que el objetivo es atender a clientes de alto y medio valor, y no clientes, con una operativa únicamente transaccional (pago de recibos, efectivo etc...), señalándose que esta operativa liberaría de tiempo a las oficinas universales, pudiendo estas emplear más tiempo en labores comerciales.

Se fijó como modelo de venta para las OAs, que realizaría **solo venta reactiva** (a demanda del cliente) **y situacional** (aprovechando la presencia del cliente) pero nunca venta proactiva, ya que esta se realizaría solo en oficinas universales, de ahí que el objetivo en la negociación fue claro y la intención se situaba en diferenciar la misión de unas y otras, y no convertir a las OAs, en un “*cajón de sastre*”, otorgando a la empresa carta blanca para utilizar a los empleados de dichas oficinas para cualquier objetivo, todo lo cual redundaba en el perjuicio de estos empleados, los cuales están al arbitrio de la voluntad de Bankia.

Como se ha indicado anteriormente, el Convenio colectivo aplicable a la fecha de la firma del acuerdo, permitía establecer horarios singulares para un determinado tipo de actividad y una determinada ubicación, es por ello que el modelo de horario que adoptan los Centros Transaccionales u Oficinas Ágiles es el número 6 del acuerdo de 26/11/2012 y su actividad es "Tesorería y Recaudación" (flujo de caja, pago de recibos e impuestos...).

Así pues, si esa era la función asignada a esos centros, no es dable imponer objetivos sobre una actividad que no tienen encomendada, tal y como hemos visto en las tablas de las “*parrillas*”, totalmente alejados de las funciones de Tesorería y Recaudación, y en cualquier caso de una venta reactiva y situacional, que es lo que se expuso por Bankia en la negociación como el proyecto de Oficinas Ágiles.

Sin embargo es evidente que desde el 2013 hasta la fecha, la entidad ha venido imponiendo objetivos de Oficina Universal a los Centros Transaccionales u Oficinas Ágiles, midiendo a los trabajadores según dichos objetivos, por lo que, tanto en la actualidad como a futuro el colectivo de empleados asignados a esas oficinas se ven y pueden verse perjudicados por no cumplir unos objetivos comerciales que no deberían tener ya que no son lo estipulado en el Acuerdo.

- **Núcleo del conflicto colectivo:**

Como hemos indicado, las OA tienen determinadas unas funciones concretas, un público objetivo determinado, un horario diferente al resto de oficinas y hasta su configuración y estructura física difiere absolutamente de la establecida para una oficina universal.

Pero la realidad es otra muy diferente, los trabajadores de las OAs, funcionan de facto como otra oficina universal, teniendo:

- Que prestar servicios más allá de su horario establecido.
- Que comercializar productos complejos (entre ellos fondos de inversión y seguros) de forma proactiva y de los cuales no está estipulado que se realice su venta en dichas OA.
- Objetivos de ventas de todo tipo de productos, impuestos por sus directores de sucursal y directores de zona.
- Los trabajadores ven comprometidos sus incentivos anuales a la consecución de unos objetivos que no debían de ser asignados.
- Que soportar la presión de figurar en los listados del ranking de ventas junto a las oficinas universales siendo comparadas con estas y exigiéndoles el mismo nivel de nueva producción o venta cruzada.
- Que atender y comprobar datos de clientes de oficinas universales.

- Exigencia de llamadas a clientes para provocar la venta, cuando se supone que tan solo ofrecerán el producto si es solicitado por el cliente o cuando éste acuda a la oficina, y solo para productos sencillos.
- Atender una media de entre 200 y 300 clientes al día, manteniendo unos tiempos tasados de atención al cliente, teniendo que realizar por cada uno de ellos una serie de acciones como examinar su ficha, cotejo y corrección de datos en su caso, comprobación de AC, alertas o promociones, añadiendo a todo ello la apertura de cuentas, la oferta de productos y el cierre de la venta.
- Que solucionar todo tipo de reclamaciones, preparación de envío y recepción de efectivo, testamentarías, tareas administrativas internas, cuadros de puestos (4/5 cajeros y 3/5 recicladores) en tiempo limitado y el reporte diario de resultados.
- Que solucionar los atascos en cajeros o dispensadores.
- Etc. OTRA SUPRESIÓN

Todo lo anterior se ha trasladado, impuesto y exigido, por parte de Bankia, a los empleados de las OAs, mediante correos electrónicos de sus responsables directos y de zona, exigiendo el cumplimiento de acciones y objetivos totalmente contrarios a los establecidos en el acuerdo de 27 de julio de 2013, teniendo que soportar, dichos empleados de las OAs, agravios comparativos con las oficinas universales, presión constante para el cumplimiento de unos objetivos que no les corresponden, extensión de la jornada laboral para poder finalizar las tareas que sí les son propias de su tipo de oficina y servicios, ya que, por ejemplo y como hemos expresado anteriormente, deben dedicar parte importante de su tiempo de trabajo a realizar llamadas a clientes para cumplir con el objetivo de un número de contactos al día, así como de ventas semanales, y no precisamente de productos sencillos, ni que respondan a una venta reactiva o situacional.

En estos años se ha producido un incremento considerable y paulatino de objetivos hasta alcanzar las cifras de objetivos impuestas en la actualidad.

Además de lo anterior, recientemente, se ha incorporado una nueva herramienta de trabajo a la que la empresa denomina Contacta Ya, y con la que cada comercial de la OA –gestores sin cartera- tiene asignados al menos 15 contactos semanales con clientes para la gestión y venta proactiva de todo tipo de productos, incluidos los complejos.

Así pues, es evidente que se está contraviniendo lo convenido en el Acuerdo de 24 de julio de 2013, por el cual se crearon las OAs y en el que se fijaron sus funciones y servicios, en base a la voluntad de las partes que condujo a su firma.

Así mismo, se incumple el Acuerdo de 16 de mayo de 2017 en el punto PRIMERO apartado 2, último párrafo, en lo referente a que la Entidad proporcionará *“un apoyo y cobertura específica para atender las incidencias y necesidades temporales de estas oficinas, así como para garantizar el cumplimiento del horario pactado.”*

Los trabajadores adscritos a dichas oficinas se ven desprovistos de los referidos apoyos y coberturas, ya que en innumerables ocasiones, deben dar el mismo servicio exigido, con un número menor de personal, con motivo de vacaciones, permisos, situaciones de IT, etc...o atender incidencias técnicas (cajeros, PC's, etc..) no disponiendo de un servicio ágil para solventarlas, por lo que deben emplear más tiempo y esfuerzo para dar un buen servicio, y además, con la exigencia, como hemos indicado, de realizar otras tareas comerciales no previstas en el antecitado acuerdo de 24 de julio de 2013.

CUARTO.- Que esta parte presentó solicitud de mediación ante el SIMA, celebrándose el acto de conciliación el pasado día 19 de julio de 2018, con el resultado de con ACUERDO, que no obstante y aún habiéndose comprometido las partes a:

- *Abrir un periodo de trabajo en relación con las materias objeto de la solicitud de mediación, con el fin de poner de manifiesto sus posiciones, valoraciones y diagnósticos sobre las situaciones y condiciones de trabajo en las citadas "oficinas" así como realizar las propuestas que, en su caso, pudieran formularse en relación con dicha materia.*
- *Emplazarse a una reunión inicial bilateral para el próximo día 4 de octubre de 2018 en la sede de la empresa. En dicha reunión, se atenderán específicamente las materias concretas señaladas expresamente en la solicitud de mediación para el presente procedimiento, así como cualquier otra que se considere pertinente por cualquiera de las partes.*

Es evidente que interponiendo la presente solicitud de mediación, se acredita que por parte de la empresa, no se ha efectuado ninguna actividad tendente a solucionar los problemas planteados, es más, se han incrementado y se ha reafirmado la tendencia a asumir funciones que no corresponden a dichas oficinas, en los términos expresados en la presente demanda, motivo por el cual esta parte entiende incumplidos los acuerdos que recoge el precitado acta del SIMA.

Por ello, la entidad, actualmente no solo incumple el acuerdo de 2013 sino que persiste en su actuación, agravándola con el incumplimiento del acuerdo firmado en el SIMA, evidenciando una mala fe y abuso de poder, ninguneando tanto a la representación sindical como a los trabajadores. Por dicho motivo, esta parte se ve en la obligación de interponer una nueva solicitud de mediación respecto del incumplimiento del Acuerdo de 24 de julio de 2013, objeto inicial y fundamental de la presente demanda.

QUINTO.- Que en cumplimiento de lo establecido en el art. 7.2 de la Resolución de 10 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial), esta parte solicita como mediadores a:

- D. Alberto Oliet Palá
- D. Javier Jiménez de Eugenio

Y por lo expuesto,

AL SERVICIO INTERCONFEDERAL DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE
SOLICITAMOS: Que teniendo por presentada, en la representación que ostento, la presente papeleta de conciliación en conflicto colectivo, cite en legal forma a:

- BANKIA S.A., con CIF nº: A-14010342 con domicilio en C/ Pintor Sorolla nº 8, C.P. 46002, Valencia, en la persona de su representante legal.
- **CC.OO.** con domicilio a efectos de notificaciones en la calle Ramírez de Arellano 19, 5º planta, 28043-MADRID
- **Sindicato Acción Sindical Independiente y Plural-FEDERACIÓN FUERZA INDEPENDENCIA Y EMPLEO (ASIP-FINE)**, con domicilio a efectos de notificación en Avda. Asturias 47, 28029-MADRID
- **ACCAM**, con domicilio en Paseo de la Castellana, 175, 1ª – 28004 Madrid,

Y como interesadas:

- UGT, en la persona de su representante legal, con domicilio a efectos de notificaciones en la Avda. de América nº 25, 7º Planta, 28002-MADRID .
- SATE con domicilio en C/ Mallorquins nº 2 – 46001 Valencia

- **Sindicato de Empleados del Sector Financiero (SESFI) en Bankia**, con domicilio a efectos de notificación en Avda. Fernando de los Ríos nº 6, Edificio Cubo, 18006-GRANADA
- **Sindicato Unión Obrera Balear (UOB) en Bankia**, con domicilio a efectos de notificación en c/Ter nº 16, Edif. Bankia, 07009-PALMA DE MALLORCA
- **Sindicato ACB-BANKIA**, en la persona de su representante legal, con domicilio a efectos de notificaciones en la calle Santísima Trinidad, 30, 28010-MADRID

En las personas de sus legales representantes o persona autorizada en derecho, al objeto de que en la preceptiva conciliación se avengan a reconocer:

- El incumplimiento del Acuerdo de 24 de julio de 2013, por el cual se crearon las OAs y en el que se fijaron sus funciones y servicios. Y en virtud de dicho reconocimiento, la Entidad lo cumpla en sus propios términos, pasando dichas Oficinas Ágiles, a realizar y desarrollar las funciones y objetivos allí establecidos, sin ninguna extensión no prevista.
- El incumplimiento del Acuerdo de 16 de mayo de 2017, en cuanto a los horarios establecidos para las OAs y en lo previsto en el punto PRIMERO apartado 2, último párrafo, en cuanto a que la Entidad proporcionará *“un apoyo y cobertura específica para atender las incidencias y necesidades temporales de estas oficinas, así como para garantizar el cumplimiento del horario pactado.”* Y en virtud de dicho reconocimiento, la Entidad deberá velar por el exacto cumplimiento del horario allí establecido y proporcionar el apoyo y cobertura necesarios para atender las incidencias y necesidades temporales de estas oficinas, así como para garantizar el cumplimiento del horario pactado.

Y en el supuesto de incomparecencia, se tenga a las partes contra las que se dirige la presente solicitud por no comparecidas a los efectos legales previstos en el Real Decreto 2756/1979, de 23 de noviembre, así como en los artículos 66.3 y 97.3 del vigente Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril.

Por ser Justicia que piden en Madrid, a 24 mayo de 2019

Fdo.: ÁNGELES MORCILLO GARMENDIA

Col. nº: 84.775

En nombre y representación de la Federación de Sindicatos de Banca, Bolsa, Ahorro, Entidades de Crédito, Seguros y Oficinas y Despachos de la Confederación General del Trabajo.