

Conclusiones del proyecto de los interlocutores sociales del sector bancario europeo sobre:

"El impacto de la regulación bancaria en el empleo: Análisis de las mejores prácticas a nivel europeo, nacional y empresarial y desarrollo de enfoques conjuntos a través del Diálogo Social Europeo"

VS/2019/0005

Preámbulo

Desde 2007, muchas regulaciones nacionales y europeas, así como una tendencia general a la austeridad, han repercutido en el sector bancario de toda la UE28.

Por consiguiente, los interlocutores sociales europeos (UNI Europa Finance, EBF-BCESA, ESBG y EACB) se propusieron analizar los efectos positivos y negativos de la regulación sobre el empleo en el sector bancario europeo en un proyecto de dos fases.

El primer proyecto (2017-2018) consistió en una evaluación inicial de la situación del empleo, así como de la situación regulatoria del sector bancario europeo desde el comienzo de la crisis financiera de 2008. Las principales conclusiones de esta primera fase fueron que la crisis financiera, el desarrollo de la digitalización, los cambios en el mercado y un régimen regulador de la UE cada vez más amplio y complejo han creado nuevas tendencias en el empleo del sector bancario.

El objetivo fundamental del proyecto de seguimiento (fase II - 2019-2020) fue evaluar más a fondo si el aumento de la regulación ha dado lugar a desarrollos positivos o negativos para el sector bancario europeo y sus trabajadores.

Otro objetivo era intercambiar y recopilar buenas prácticas europeas, nacionales y de empresas/grupos sobre la forma en que los bancos y sus trabajadores se enfrentan a los efectos de la regulación y elaborar y presentar un enfoque conjunto de los interlocutores sociales europeos sobre la forma de beneficiarse comúnmente de la regulación y, al mismo tiempo, mitigar cualquier posible efecto negativo, garantizando un sector bancario europeo sostenible.

Por otra parte, aunque no se prevea inicialmente por razones obvias, es imposible desatender las circunstancias excepcionales que han caracterizado los últimos meses debido a la propagación de la pandemia de Covid-19. Además, en estas difíciles circunstancias, los interlocutores sociales europeos reconocen la importancia de hablar con una sola voz y han firmado, el 30 de marzo de 2020, la "Declaración conjunta sobre la crisis de emergencia de COVID-19". El objetivo es preservar la seguridad y el bienestar de los empleados y garantizar la prestación continua de los servicios bancarios esenciales.

Los representantes de los empleadores y los empleados están plenamente comprometidos a cumplir de la mejor manera posible los requisitos regulatorios, teniendo en cuenta y, en la medida de lo posible, mitigando sus efectos negativos en diversos aspectos relacionados con el empleo.

Parte 1: Recomendaciones generales sobre la regulación bancaria

Los organismos reguladores europeos deberían establecer una sólida previsión regulatoria y una evaluación de los efectos antes de introducir nuevas regulaciones. El intercambio de

experiencias y prácticas óptimas entre organizaciones y asociaciones sobre la forma de aplicar eficazmente la regulación puede ayudar a facilitar el cumplimiento de las nuevas normas.

Los interlocutores sociales acogerían con agrado que los organismos reguladores, como cuestión de principio, les permitieran hacer aportaciones sobre la futura regulación (tanto en la fase de redacción como en la de aplicación) a fin de mitigar los efectos adversos relacionados con el lugar de trabajo. Sobre esa base, debería establecerse una coordinación más estrecha entre las diferentes autoridades que participan en el proceso de regulación del sector bancario. Esta coordinación podría abarcar una serie de aspectos diferentes de los requisitos regulatorios, que pueden incluir el momento de la intervención, la presencia de normas establecidas y una evaluación adecuada de los efectos, teniendo en cuenta la introducción continua de procesos digitalizados.

Los interlocutores sociales consideran que el diálogo social es un ámbito de prueba primordial para las propuestas de regulación, en el que su participación puede aportar un valor al hacer que la regulación se adapte a los objetivos antes de ser propuesta.

Los signatarios de esta declaración acogen con satisfacción y aprecian explícitamente la posibilidad de colaborar con los organismos reguladores de la UE y otros órganos legislativos para lograr la mejor regulación posible a fin de fomentar el desarrollo económico de la UE, la seguridad de los bancos y las inversiones, de los lugares de trabajo, las condiciones laborales y el empleo, y para aliviar las posibles consecuencias negativas resultantes de la aplicación de nuevas normas.

Por consiguiente, nosotros, como interlocutores sociales, seguimos acogiendo con agrado la cooperación con las instituciones de la UE en lo que respecta a la regulación futura y las repercusiones que ésta pueda tener en el empleo.

Parte 2: Principales conclusiones y recomendaciones de políticas de los interlocutores sociales

Tras la crisis financiera de 2008, la UE ha emitido numerosas regulaciones y directivas nuevas para mejorar las prácticas de gestión de riesgos entre las instituciones financieras y proteger las inversiones de los consumidores e inversores. Para analizar el impacto de la regulación y la supervisión bancaria en el empleo en el sector bancario, los expertos elegidos para este proyecto en la fase II realizaron entrevistas cualitativas en ocho países europeos (Alemania, España, Francia, Italia, Malta, Países Bajos, Rumania y Suecia) con representantes del sector bancario, tanto por parte de los empresarios como de los sindicatos. Además, se llevaron a cabo dos talleres en Rumania y Malta.

Los resultados mostraron que, desde 2008, la reducción de costos de las empresas dio lugar a importantes pérdidas de puestos de trabajo y cambios en las cifras de empleo. Las razones fueron el endurecimiento del entorno económico y de la regulación bancaria, la digitalización, la entrada de nuevos competidores y la concentración de bancos. Al mismo tiempo, según el estudio, la propia regulación tuvo efectos en el empleo: dio lugar a un aumento del personal de cumplimiento normativo, pero principalmente a una disminución de las funciones comerciales. Un cambio en los modelos de negocio y en los perfiles profesionales, decidido por las empresas y otros impulsores del cambio, también afectó negativamente los niveles de empleo. En dos Estados miembros la investigación demostró una situación diferente con un aumento del empleo debido a las características nacionales específicas.

1. Los efectos directos e indirectos de la regulación en el empleo

Los resultados muestran un impacto tanto directo como indirecto de la regulación en el empleo. La regulación de la Unión Europea ha tenido, en particular, un impacto directo en los

nuevos puestos en los departamentos de cumplimiento, protección de datos y tecnología de la información (TI). El ámbito principal en el que la regulación ha tenido un impacto indirecto es en la reducción de las funciones (principalmente) comerciales como resultado del aumento de los requisitos de capital regulatorios, lo que ha dado lugar a una presión sobre la rentabilidad e, indirectamente, sobre el empleo y los convenios colectivos. Los interlocutores sociales también observan un aumento del volumen de trabajo debido a los requisitos de presentación de informes (más trabajo con menos empleados) y la necesidad de apoyo específico en materia de TI y consultoría.

2. Impacto de la regulación en los cambios de los perfiles profesionales (incluidos los de cumplimiento normativo)

Los interlocutores sociales están de acuerdo en que las principales consecuencias de la regulación en materia de empleo son los cambios en los perfiles profesionales. Hubo una importante disminución de puestos de trabajo en la banca minorista, la administración, los préstamos (por ejemplo, los puestos relacionados con los préstamos improductivos, NPL) y la gestión.

La informática es necesaria, pero el personal a menudo se subcontrata. La reducción de personal también se produce debido a la digitalización, el cierre de sucursales y los cambios en los hábitos de los consumidores. La introducción de sistemas y procesos digitalizados exige grandes transformaciones en la organización del trabajo. Un desafío es encontrar métodos de trabajo que combinen la experiencia con la creatividad, la interacción social y la flexibilidad. Se necesitan nuevas formas de trabajo, incluyendo horarios flexibles y teletrabajo. Pueden ser de interés común tanto para los empleadores como para los empleados. Ya se han destacado varios aspectos en la declaración conjunta firmada por ambas partes en noviembre de 2018.

Hubo un aumento significativo del personal en materia de cumplimiento normativo y supervisión y en áreas relacionadas como las de control, jurídica, riesgos, tecnología de la información (cuando no se haya subcontratado) y recursos humanos. La regulación modificó el contenido de las tareas, debido al aumento de los requisitos de documentación, así como el enfoque de las capacitaciones, y creó la necesidad de obtener determinados certificados de aptitudes y requisitos de acreditación, según lo indicado por las autoridades e instituciones de servicios financieros, y los empleados debieron hacer frente al aumento de solicitudes de transparencia y rendición de cuentas de los bancos.

3. El impacto de la regulación en los costos

Las regulaciones han aumentado los costos (incluidos los costos de cumplimiento normativo, los requisitos de capital, etc.) de hacer negocios, lo que hace que los bancos sean menos competitivos, especialmente en comparación con los bancos de los Estados Unidos. El aumento de los costos de la regulación y el cumplimiento normativo ha creado una presión a la baja sobre las ganancias, lo que indirectamente ha llevado a los bancos a lograr reducciones de costos sobre todo mediante la reducción del personal. Las desventajas resultantes son variadas pero, en general, fueron más significativas para las empresas más pequeñas en comparación con las grandes. Los costos adicionales de cumplimiento normativo se derivan de las prácticas de monitoreo de riesgos que exige la ley. Aquí debe tenerse en cuenta el principio de proporcionalidad, considerando el tamaño, los riesgos, el modelo de negocio y la complejidad de un banco. Sin obstaculizar la igualdad de condiciones, la aplicación de las regulaciones debe evitar imponer normas demasiado complejas o crear una carga administrativa desproporcionada.

Tras la crisis financiera de 2008, era imperativo introducir normas de regulación y supervisión más estrictas. Para asegurar su implementación correcta y efectiva, los empleados deben ser capacitados y posiblemente re-capacitados en estas nuevas normas y se necesita personal altamente especializado especialmente en los departamentos jurídicos y de TI. Estos costos adicionales necesarios pueden ser significativos para determinadas instituciones¹.

En consecuencia, los interlocutores sociales europeos, al tiempo que reconocen la pertinencia y la finalidad de las regulaciones del sector bancario de la Unión Europea, apoyan y fomentan una evaluación prerregulatoria integral de los diferentes tipos de costos (tanto financieros como sociales) que pueden resultar de la aplicación de las regulaciones por parte de los bancos. Esto incluye proporcionar el tiempo suficiente necesario para aplicar y poner en práctica la nueva regulación, de modo que los recursos puedan asignarse de la mejor manera posible para el bien del banco, sus empleados y la sociedad en su conjunto.

4. Impacto de la regulación en los modelos de banca y otros cambios estructurales

Los interlocutores sociales del sector bancario consideran que los modelos empresariales han cambiado rápidamente desde 2008. La PSD II (Directiva de Servicios de Pago) abrió el sector a terceros (FinTech, BigTech) y a la banca no regulada (bancos en la sombra). Esto causó una evolución de los modelos de banca, especialmente en el ámbito de los pagos, con una mayor presencia de las FinTech. Como indicaron los interlocutores sociales en sus declaraciones conjuntas sobre teletrabajo y digitalización, la TI se hace cargo de las tareas técnicas y operativas, con el potencial de reducir aún más el número de personal. El "modelo de banca universal" compensó el impacto de la crisis financiera en algunos Estados miembros. La regulación hizo que la banca de alto riesgo fuera poco atractiva, lo que afectó a la competitividad de los bancos. Hubo una disminución masiva de sucursales bancarias no sólo debido a los requisitos regulatorios, sino también impulsada por la digitalización, la consolidación, las fusiones y adquisiciones y el aumento de los costos. Los problemas de rentabilidad derivados de la regulación y las desventajas de los bancos europeos en comparación con los de los Estados Unidos dan lugar a un enfoque estratégico renovado y a cambios estructurales, incluidos los del propio modelo de banca.

Si bien los modelos de negocio bancario deben tenerse en cuenta en el desarrollo de la nueva regulación, estos modelos también deben adaptarse, cuando sea necesario.

5. Impacto de la regulación en las condiciones de igualdad

Los interlocutores sociales del sector bancario europeo señalan que hay una desigualdad en las condiciones, como resultado de la competencia de los bancos en la sombra, FinTech y BigTech como Google y Apple, que no están sujetos a las mismas normas y regulaciones que los bancos tradicionales. Estas empresas no enfrentan los mismos costos de regulación/cumplimiento normativo que los bancos europeos tradicionales. Para los empleadores que proporcionan trabajos de alta calidad y bien remunerados en un modelo social europeo y para los empleados que realizan esas tareas, es fundamental que los bancos de la UE sigan siendo competitivos a nivel mundial. Los interlocutores sociales desean recordar que el sector bancario europeo -a partir de enero de 2021- tendrá un competidor adicional muy cerca con el potencial de aumentar los efectos adversos ya existentes.

6. Impacto de la regulación en el mundo futuro del trabajo

Regulaciones como la PSD II han fomentado el aumento de FinTech y han acelerado la digitalización de la industria bancaria, por ejemplo, mediante herramientas de verificación,

¹Véase la [Declaración conjunta](#) de los interlocutores sociales del sector bancario europeo del 7 de mayo de 2020 sobre "Aspectos laborales de la prestación de servicios financieros, incluido el asesoramiento"

automatización, intercambio de información, protección de datos, entre otras. Esto dará forma al futuro mundo del trabajo además de la regulación.

Los interlocutores sociales destacan que el aumento de la presión de los costos no debería ser el factor principal para introducir un trabajo más flexible y de escritorios compartidos. Los cambios en el futuro mundo del trabajo también están impulsados por otros factores como la digitalización y las nuevas tecnologías y la globalización. La digitalización se puede acelerar por la regulación, pero también es un factor desencadenante independiente.

A medida que la tecnología digital está alcanzando un mayor grado de madurez, los interlocutores sociales reconocen que la digitalización -mediante el diálogo social (entre otros, los convenios colectivos)- puede ser útil para impulsar la productividad, mejorar el servicio al cliente y facilitar un mayor equilibrio entre el trabajo y la vida privada².

En opinión de los interlocutores sociales, la regulación debería funcionar como un facilitador y no como un obstáculo para las estrategias que permitan a los empleadores y empleados aprovechar al máximo lo que ofrecen las tecnologías modernas a este respecto, brindando nuevas oportunidades en el proceso.

7. Impacto de la regulación en las prácticas comerciales y los requisitos de la relación con los clientes

La regulación -incluido el cumplimiento- provocó una multiplicación de los procesos y la formalización, así como un aumento de la documentación, lo que hace que la prestación de servicios financieros sea más compleja y, al mismo tiempo, limita las posibilidades de los empleados de cumplir con más factores de los aceptados por la regulación en su toma de decisiones. En consecuencia, la regulación ha cambiado los perfiles profesionales y ha aumentado la interacción digital con los clientes. La Declaración conjunta de los interlocutores sociales de mayo de 2020 sobre los aspectos laborales de la prestación de servicios financieros, incluido el asesoramiento, se centra en otros aspectos de estos y otros factores que influyen considerablemente en la relación entre el cliente y el empleado.

Los interlocutores sociales son muy conscientes de que el sector financiero europeo desempeña un papel importante en la economía nacional, europea y mundial, que va mucho más allá de la mera estabilidad de las instituciones financieras. El sector es responsable de asegurar la estabilidad de los mercados, apoyar la creación de empleo y estimular el crecimiento y el desarrollo locales. Así pues, una de las principales funciones de las instituciones financieras y sus empleados es prestar servicios financieros fiables y sostenibles, incluido el asesoramiento, para apoyar el desarrollo social y económico a largo plazo en beneficio de nuestras sociedades.

8. Impacto de la regulación en la carga de trabajo y el estrés relacionado con el trabajo

Los interlocutores sociales estiman que la regulación y la reducción del personal han aumentado la carga de trabajo en casi todas las áreas, por ejemplo, en administración, documentación, pruebas, capacitación, organización de las prácticas comerciales, aplicación de regulaciones, controles y procesos, riesgos y tecnologías, conocimiento del cliente ("KYC"), etc. Las reducciones en la plantilla tienen el efecto de aumentar la presión sobre los empleados restantes.

La digitalización, por un lado, reduce la carga de trabajo, pero por otro, también genera trabajo extra. El estrés relacionado con el trabajo se desencadena por la complejidad y la falta de

²Véase la [Declaración conjunta](#) de los interlocutores sociales del sector bancario europeo del 30 de noviembre de 2018 sobre "El impacto de la digitalización en el empleo"

claridad de las regulaciones, el temor a violar las normas que podrían dar lugar a sanciones, en combinación con el aumento de la presión de los clientes y la pérdida de autonomía.

Sigue siendo necesario evaluar la carga de forma individual a fin de aclarar si se produce un estrés negativo o no. Si bien se ha destacado el estrés como posible efecto colateral del aumento de la carga regulatoria, hay muchos otros factores en juego³.

Los interlocutores sociales están convencidos de que se puede mitigar el estrés causado por la regulación mediante un ritmo adecuado de aplicación y adaptación y, por consiguiente, alientan a los reguladores de la UE a garantizar plazos realistas para la aplicación de las regulaciones.

Los interlocutores sociales desalientan las situaciones en las que se tiene que aplicar una regulación onerosa en un período de tiempo breve, sin tiempo suficiente para adaptarse.

9. Impacto de la regulación en las necesidades de competencias y el grado de formación

El marco del aprendizaje permanente de los interlocutores sociales, que permite a los empleados mantenerse al día con la innovación y los cambios en el sector, se estableció en la [Declaración](#) de los interlocutores sociales bancarios sobre el aprendizaje permanente en el sector bancario ([actualizada](#) en 2015).

Se requieren mayores competencias, especialmente para los empleados que trabajan en el área de cumplimiento normativo, pero también en las áreas de asesoramiento, valores y riesgos, TI y ciencia del comportamiento. Los grupos destinatarios son todos los niveles de empleados, desde la alta dirección, la 2ª y 3ª línea hasta los empleados que trabajan de cara al cliente. La capacitación en temas de cumplimiento y en todas las demás áreas de la regulación ha aumentado considerablemente. La cooperación entre los interlocutores sociales, los organismos reguladores y el sistema de desarrollo educativo y profesional es esencial para mantener un alto nivel de habilidades, competencias e innovación en el sector, al tiempo que se aplica la regulación de la mejor manera posible.

Los interlocutores sociales piden a los organismos reguladores que tengan presente que una capacitación adecuada es el factor clave para que la regulación sea eficaz y también que una capacitación adecuada no sólo lleva tiempo y cuesta dinero, sino que los organismos reguladores deben prestar apoyo concediendo un tiempo adecuado para hacerlo antes de que la regulación entre en vigor. Las certificaciones requeridas son importantes y deben renovarse constantemente. Por lo tanto, los interlocutores sociales alientan a que se asigne el tiempo pertinente por año para garantizar la capacitación necesaria.

Los empleadores apoyan y continúan brindando acceso a la capacitación de los empleados, a medida que las necesidades de competencias surgen de la regulación. La formación permanente también debe adaptarse a las respectivas competencias del proceso de digitalización.

Parte 3: Próximos pasos

Sobre esta base, los interlocutores sociales del sector bancario europeo se comprometen a trabajar conjuntamente con la Comisión Europea y todos los demás agentes pertinentes para lograr el objetivo común de apoyar la economía europea y mantener su competitividad a nivel mundial. El diálogo social, las declaraciones conjuntas y los proyectos son un testimonio fundamental de la calidad de las relaciones de los interlocutores sociales en el sector bancario y muestran su compromiso de trabajar en soluciones junto con las instituciones de la UE.

³Véase la [Declaración conjunta](#) de los interlocutores sociales del sector bancario europeo del 7 de mayo de 2020 sobre "Aspectos del empleo en la prestación de servicios financieros, incluido el asesoramiento"

Los interlocutores sociales europeos seguirán monitoreando y evaluando, mediante encuestas, cuestionarios y otros medios, los efectos de la regulación en el empleo en el sector bancario, identificando nuevas tendencias y prácticas óptimas para mitigar cualquier efecto negativo y abordar las oportunidades y los desafíos que puedan surgir.

Los interlocutores sociales piden un mejor sistema de regulación que asegure los altos estándares del modelo de banca europeo en beneficio de los empleadores, los empleados y la sociedad.