

**ACUERDO SOBRE CONDICIONES DE LOS EMPLEADOS ADSCRITOS A  
OFICINAS ÁGILES, CENTROS DE LIQUIDACIÓN Y RECUPERACIÓN,  
CENTROS DE RECUPERACIÓN Y SERVICIO DE OFIBÚS**

**Y**

**ACTA FINAL DEL PERIODO DE CONSULTAS DEL PROCESO DE  
MODIFICACIÓN SUSTANCIAL DE CONDICIONES DE TRABAJO PREVISTO  
EN EL ARTÍCULO 41 E.T. REFERENTE A LOS EMPLEADOS ADSCRITOS A LA  
UNIDAD ORGANIZATIVA DE MULTICANALIDAD**

En Madrid, a 10 de septiembre de 2015

**REUNIDOS:**

**Por la Representación Empresarial:**

D<sup>a</sup>. Marina Mateo Ercilla  
D<sup>a</sup>. Luisa Sagardoy Briones  
D. Fernando Ortega Cerrada  
D. Francisco Valls Alguacil

**Por la Sección Sindical de CC.OO.:**

D. Manuel García Sánchez  
D. Rafael Carretero Ruíz  
D. José Julio Esteban Marcos  
D<sup>a</sup>. María Jesús Hernández Ossorno  
D. Ignacio Javier García López

**Por la Sección Sindical de ACCAM:**

D. Ángel Bartolomé Moreno  
D. Luís Antonio Jiménez Trocolí  
D. Javier Moralejo Hidalgo

**Por la Sección Sindical de SATE:**

D. José Antonio Muñoz Morales  
D. Ignacio Bernabé Olmos

**Por la Sección Sindical de CSICA:**

D. David Julio Ruiz Muñoz

Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para la conclusión y firma del presente Acuerdo y a tal efecto,

**MANIFESTACIONES:**

- I.- Con fecha 26 de noviembre de 2012, Bankia y la totalidad de las Secciones Sindicales con representación en la Entidad, alcanzaron un acuerdo para la armonización de las condiciones laborales de los empleados de BANKIA que, entre otras materias, regulaba el régimen de horarios aplicable en la Entidad.
- II.- Posteriormente, con fechas 11 de abril de 2013 y 24 de julio de 2013, respectivamente, fueron suscritos sendos Acuerdos Laborales con la representación de los trabajadores, en los que se establecía un horario especial en los Centros de Liquidación y Recuperación y en los Centros Transaccionales, respectivamente, los cuales han sido objeto de diferentes modificaciones.

- III.- Además y derivado de las especialidades del entorno físico, de la operativa que se realiza y de los clientes a los que se atiende, en determinadas Direcciones Territoriales de la Entidad se viene prestando un servicio de atención al cliente, mediante la modalidad de Ofibús, donde las personas que prestan servicio en el mencionado servicio, mantienen un horario y unas compensaciones distintas dependiendo de la Dirección Territorial que se trate.
- IV.- Asimismo y con objeto de seguir desarrollando y adaptando el modelo comercial y de distribución de productos de BANKIA, recientemente se ha creado el Proyecto de Multicanalidad para atender a clientes que no acuden habitualmente a su oficina pero que, sin embargo, interactúan con la Entidad canalizando su operativa a través de canales remotos (oficina internet, oficina móvil, cajeros automáticos y banca telefónica), siendo indispensable el establecimiento de un horario distinto al general para las personas adscritas a esta Unidad Organizativa y que permita desarrollar el citado Proyecto.
- V.- Con la finalidad de alcanzar un Acuerdo laboral entre las partes, donde se concretaran y homologaran determinados aspectos y condiciones de las personas que prestan servicio en Oficinas Ágiles, Centros de Liquidación y Recuperación, Centros de Recuperación, Servicio de Ofibús y en la Unidad Organizativa de Multicanalidad, se han mantenido una serie de reuniones al efecto, celebradas los días 24, 27, 29 30 y 31 de julio, 3, 4, 26 y 31 de agosto, respectivamente, sin lograr alcanzar un Acuerdo sobre las materias objeto de negociación.
- VI.- Posteriormente, con fecha 31 de agosto de 2015 fue comunicada a la Representación Legal de los Trabajadores la intención de BANKIA de iniciar un procedimiento de modificación de condiciones de trabajo al amparo del artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores para determinadas personas adscritas a la Unidad Organizativa de Multicanalidad. Asimismo, y con la intención de alcanzar un acuerdo sobre las restantes materias de negociación (Oficinas Ágiles, Centros de Liquidación y Recuperación, Centros de Recuperación y Servicio de Ofibús), se han mantenido reuniones posteriores al efecto los días 2, 4, 8 y 10 de septiembre de 2015.
- VII.- Las partes han negociado de buena fe durante todo este proceso, no sólo aportando documentación e información que permitiera el examen de las causas que justifican el planteamiento empresarial, sino aportando posibles soluciones y propuestas.
- VIII.- Que las partes firmantes, considerando la excepcionalidad en la que se viene desarrollando el mercado bancario y financiero de nuestro país, coinciden en la necesidad de establecer un horario singular sobre la Unidad Organizativa de Multicanalidad y han alcanzado el siguiente

**ACUERDO:**

**PRIMERO.- CONDICIONES DE LAS PERSONAS QUE PRESTEN SERVICIO EN CENTROS TRANSACCIONALES (OFICINA ÁGIL) Y CENTROS DE LIQUIDACIÓN Y RECUPERACIÓN (CLR)**

Las personas que presten servicio en los Centros Transaccionales (Oficinas Ágiles) y en los Centros de Liquidación y Recuperación (CLR), realizarán el siguiente horario:

- Desde el 01/01 al 14/07 y desde el 16/09 al 31/12:  
L, M, X, J y V: de 08:15 horas a 18:30 horas, con 1 y ½ horas para el almuerzo.  
Libranza de dos tardes rotativas de las tardes hábiles de la semana, realizándose en estos días un horario de 08:00 horas a 14:30 horas. Las tardes del 24 y 31 de diciembre y 5 de enero se considerarán como una de las tardes de libranza de esa semana.
- Desde el 15/07 al 15/09:  
L, M, X, J y V: de 8:00/08:15 horas a 14:30/14:45 horas, siempre que el servicio quede debidamente cubierto.
- Los días 24 y 31 de diciembre, el horario será de 08:00 horas a 13:30 horas.  
El día 5 de enero, el horario será de 08:00 horas a 15:00 horas.

Las compensaciones de las personas que presten servicio en estas oficinas, serán las que se establecen a continuación:

- Complemento Indemnizatorio por importe de 2.035 € brutos anuales.
- 4 días y 2 tardes de permiso adicional a las vacaciones reglamentarias y permisos establecidos en el Convenio Colectivo, excluidos los correspondientes a los permisos de Fiestas Patronales.
- Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida, por importe de 9,00 €.

Se contará con 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 el disfrute de las tardes de libranza.

Cuando en una misma semana laboral coincidieran dos días festivos y alguna de las dos tardes de libranza no pudiera ser disfrutada en esa semana por tal circunstancia, la misma podrá ser disfrutada en las semanas sucesivas siempre que el servicio quede debidamente cubierto.

**SEGUNDO.- CONDICIONES DE LAS PERSONAS QUE PRESTEN SERVICIO EN CENTROS DE RECUPERACIÓN (CR)**

Las personas que presten servicio en los Centros de Recuperación (CR), realizarán el siguiente horario:

- Desde el 01/01 al 14/07 y desde el 16/09 al 31/12:  
L, M, X, J: de 08:30 horas a 18:30 horas, con 1 y ½ horas para el almuerzo.  
V: de 08:30 horas a 15:00 horas.  
Libranza de 1 tarde rotativas a la semana, realizándose en este día un horario de 08:30 horas a 15:00 horas.

- Desde el 15/07 al 15/09:  
L, M, X, J y V: de 8:30 horas a 15:00 horas.
- Los días 24 y 31 de diciembre, el horario será de 08:30 horas a 13:30 horas.  
El día 5 de enero, el horario será de 08:30 horas a 15:00 horas.

Las compensaciones de las personas que presten servicio en estas oficinas, serán las que se establecen a continuación:

- Complemento Indemnizatorio: 2.035 € brutos anuales.
- 3 días y 2 tardes de permiso adicional a las vacaciones reglamentarias y permisos establecidos en el Convenio Colectivo, excluidos los correspondientes a los permisos de Fiestas Patronales.
- Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida, por importe de 9,00 €.

### **TERCERO.- DETERMINACIÓN DEL NÚMERO MÁXIMO DE OFICINAS ÁGILES, CENTROS DE LIQUIDACIÓN Y RECUPERACIÓN Y CENTROS DE RECUPERACIÓN**

El número máximo de Oficinas Ágiles, Centros de Liquidación y Recuperación y Centros de Recuperación será, en su conjunto, de 200.

### **CUARTO.- CONDICIONES DE LAS PERSONAS ADSCRITAS AL SERVICIO DE OFIBÚS**

Las personas que se encuentren adscritas al Servicio de Ofibús, realizarán su jornada laboral anual de manera dividida, es decir, parte de la jornada laboral anual adscrita al Servicio de Ofibús con un máximo de permanencia de 6 meses y el resto, adscrita a Sucursales de la Dirección Territorial de donde dependa el Servicio de Ofibús. En todo caso, la jornada laboral anual de estas personas no excederá de 1.680 horas.

Debido a la especificidad del Servicio de Ofibús, es necesario fijar distintos horarios en función del servicio que se preste, siendo los horarios los que se establecen a continuación:

- Horario 1:  
L, M, X y J: de 08:00 horas a 17:30 horas, con 1 y  $\frac{1}{4}$  horas para el almuerzo.  
V: de 8:00 horas a 14:30 horas.
- Horario 2:  
L, M, X y J: de 08:30 horas a 18:00 horas, con 1 y  $\frac{1}{4}$  horas para el almuerzo.  
V: de 8:30 horas a 15:00 horas.

Las compensaciones de las personas que presten servicio en el Ofibús, serán las que se establecen a continuación:

- Complemento Indemnizatorio por importe de 2.515 € brutos anuales, que se percibirán, de manera proporcional, a la jornada anual realizada en el Servicio de Ofibús.
- Abono de comidas los días de trabajo realizados en el Servicio de Ofibús y en jornada partida, por importe de 9,00 euros.
- 3 días y 2 tardes de permiso adicional a las vacaciones reglamentarias y permisos establecidos en el Convenio Colectivo, quedando sustituidos por éstos los correspondientes a las fiestas patronales. Estos permisos sólo se disfrutarán por aquellas personas que estén adscritas a este Servicio durante 6 meses.  
Para el caso de aquellas personas que estén adscritas a este Servicio por un tiempo inferior a 6 meses, disfrutarán de los permisos establecidos en la Entidad, con carácter general.
- Cuando la persona no preste servicio en el Servicio de Ofibús, quedará adscrita a una misma sucursal de manera continuada. En caso contrario, percibirá una compensación similar a la establecida para las personas que prestan servicio en el Equipo Volante.

El límite máximo de rutas que realizará el Servicio de Ofibús será, en su conjunto, de 22.

**QUINTO.- CONDICIONES DE LAS PERSONAS ADSCRITAS A LA UNIDAD ORGANIZATIVA DE MULTICANALIDAD Y QUE PRESTEN SERVICIO DIRECTAMENTE AL CLIENTE**

Las personas adscritas a dicha Unidad y que presten servicio directamente al cliente multicanal, realizarán el siguiente horario:

- Desde el 01/01 al 14/07 y desde el 16/09 al 31/12:  
L, M, X, J: de 08:30 horas a 18:30 horas, con 1 y ½ horas para el almuerzo.  
V: de 08:30 horas a 15:00 horas.  
Libranza de 1 tarde rotativa a la semana, realizándose en este día un horario de 08:30 horas a 15:00 horas.
- Desde el 15/07 al 31/08:  
L, M, X, J y V: de 8:30 horas a 15:00 horas.
- Los días 24 y 31 de diciembre, el horario será de 8:30 horas a 13:30 horas.  
El día 5 de enero, de 08:30 horas a 15:00 horas.

Las compensaciones de las personas adscritas a dicha Unidad y que presten servicio directamente al cliente multicanal, serán las que se establecen a continuación:

- Complemento Indemnizatorio: 2.015 € brutos anuales.
- 3 días y 2 tardes de permiso adicional a las vacaciones reglamentarias y permisos establecidos en el Convenio Colectivo, excluidos los correspondientes a los permisos de Fiestas Patronales.
- Abono de comidas los días de trabajo en jornada partida por importe de 9,00 €.

El número máximo de personas adscritas a esta Unidad prestando servicio directo al cliente y que podrán realizar este horario, será de 200.

*(Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page)*

**SEXTO.- CONSIDERACIONES COMUNES**

- A.- La modificación del horario regulado en el presente Acuerdo, no supone una reducción de la jornada anual establecida en el Convenio Colectivo de aplicación.
- B.- La adscripción a los horarios indicados en los apartados “PRIMERO”, “SEGUNDO”, “CUARTO” y “QUINTO” del presente Acuerdo, será voluntaria.
- C.- El plazo mínimo de adscripción a los horarios anteriormente expuestos, será de tres años. Transcurridos los cuales, BANKIA dispondrá de un plazo de seis meses para atender a las peticiones de cambio de destino que sean realizadas.
- D.- Las compensaciones establecidas anteriormente serán únicamente de aplicación en tanto se mantenga la adscripción a los referidos horarios a los que están vinculadas.
- E.- Los importes de los complementos indemnizatorios establecidos por la prestación de los horarios expuestos anteriormente, se incrementarán anualmente a partir de 2015 en los mismos términos en que se actualice el salario base, efectuándose la primera revisión con efectos del 01.01.2015.

**SÉPTIMO.- FINALIZACIÓN DEL PERIODO DE CONSULTAS EN RELACIÓN CON LA UNIDAD DE MULTICANALIDAD**

El Acuerdo alcanzado en relación con las condiciones establecidas en el mismo para las personas adscritas a la Unidad Organizativa de Multicanalidad y que prestan servicios directamente al cliente, supone la finalización del periodo de consultas iniciado por la Entidad al amparo del artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores para la modificación sustancial de las condiciones de trabajo iniciado con fecha 31 de agosto de 2015.

**OCTAVO.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN**

El presente Acuerdo entrará en vigor en el día de su firma y tendrá una duración indefinida.

**NOVENO.- CLÁUSULA DE SUSTITUCIÓN**

El presente Acuerdo refunde y sustituye en todos sus términos, a todos los acuerdos, pactos, normas o decisiones internas existentes hasta la fecha y que regulen, en todo o en parte, algunas de las materias objeto del presente Acuerdo.

Por tanto, aquellos acuerdos, pactos, normas o decisiones internas mencionados en el párrafo anterior, quedan derogados de manera expresa y sin valor, a partir de la fecha de la entrada en vigor presente Acuerdo, en lo que afecte a materias reguladas por el mismo.

Sin más asuntos que tratar las partes proceden a la firma del presente documento en el lugar y fecha arriba indicados.

En Madrid, a 11 de septiembre de 2015

**REUNIDOS:**

**Por la Representación Empresarial:**

D<sup>a</sup>. Marina Mateo Ercilla  
D<sup>a</sup>. Luisa Sagardoy Briones  
D. Fernando Ortega Cerrada  
D. Francisco Valls Alguacil

**Por la Sección Sindical de CC.OO.:**

D. Manuel García Sánchez  
D. Rafael Carretero Ruíz  
D. José Julio Esteban Marcos  
D<sup>a</sup>. María Jesús Hernández Ossorno  
D. Ignacio Javier García López

**Por la Sección Sindical de ACCAM:**

D. Ángel Bartolomé Moreno  
D. Luís Antonio Jiménez Trocolí  
D. Javier Moralejo Hidalgo

**Por la Sección Sindical de SATE:**

D. José Antonio Muñoz Morales  
D. Ignacio Bernabé Olmos

Se reúnen las personas arriba citadas en las respectivas representaciones que ostentan y reconociéndose capacidad suficiente para suscribir el presente documento

**MANIFIESTAN**

I.- Que en el día de ayer fue suscrito un Acuerdo donde, en sus apartados "CUARTO" y "QUINTO", se establecen las condiciones de las personas adscritas al Servicio de Ofibús y el horario laboral de las personas adscritas a la Unidad Organizativa de Multicanalidad y que prestan servicio directamente al cliente multicanal, respectivamente.

II.- Que en la redacción dada a las compensaciones de las personas que prestan servicio en el Ofibús, se ha omitido el horario laboral para los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero, por lo que las partes acuerdan que el horario laboral para los referidos días sean los siguientes:

- 24 y 31 de diciembre: 08:00/08:30 h. (dependiendo del Horario 1 ó 2) a 13:30 h.
- 5 de enero: 08:00/08:30 h. (dependiendo del Horario 1 ó 2) a 15:00 h.

III.- Que en la redacción dada al horario laboral establecido en el apartado "QUINTO" se ha producido una errata en relación con la duración de la jornada continua, por lo que las partes acuerdan sustituir el texto que hace mención a la duración de la referida jornada, por el siguiente:

Desde el 15/07 al 15/09:  
L, M, X, J y V: de 8:30 horas a 15:00 horas.

Sin más asuntos que tratar las partes proceden a la firma del presente documento en el lugar y fecha arriba indicados.