



SINDICATOS Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

Construyendo alternativas
frente a la digitalización en el
sector financiero de la región.



**SINDICATOS Y
TRANSFORMACIÓN
TECNOLÓGICA**

CONSTRUYENDO ALTERNATIVAS

Este trabajo es fruto del compromiso y esfuerzo de los sindicatos miembros de UNI Américas Finanzas, que aportaron dirigentes/as al Observatorio Sindical Regional de Transformación Financiera, a los respectivos Observatorios Locales de Chile, Colombia, Costa Rica y Perú y a la Comisión Trilateral de Transformación Financiera integrada por Asociación Bancaria (Argentina), AEBU (Uruguay) y CONTRAF CUT (Brasil).

Todas las actividades y publicaciones fueron posibles por el apoyo de FSU Finansförbundet Suecia y Union to Union Suecia en el marco de los Proyectos de Fortalecimiento Sindical para América (Proyectos de cooperación internacional), tan importantes fueron estos apoyos como el de SASK PRO Finlandia.

UNI Américas Finanzas

Presidente: Sergio Omar Palazzo

UNI Américas

Secretario Regional: Marcio Monzane

Director Regional Finanzas: Guillermo Maffeo

Abril 2023

Decidimos que esta publicación sea en homenaje al compañero Eduardo Negro de La Bancaria de Argentina, recientemente fallecido. Eduardo ha tenido destacado trabajo y compromiso en el sindicalismo internacional por más de 30 años, ocupando distintos cargos en UNI Global Union siendo el más relevante el de Vice Presidente Mundial de UNI Finanzas -para todos los cargos fue elegido por sus compañeros de los sindicatos internacionales y apoyado por su sindicato- pero reconocemos a Eduardo como un militante sindical y amigo. Además ha participado de todo el proceso de UNI Américas Finanzas en el tratamiento de la Transformación Financiera Global, es parte del contenido de esta Publicación.



ÍNDICE

Introducción	5
Enfoque y método utilizado en el proyecto	6
Elementos de contexto y tendencias.....	8
Magnitud.....	8
Infraestructura de pagos y tendencias	9
El ecosistema en constante cambio.....	13
Tendencias asociadas con efectos en los trabajadores	15
Principales tendencias por país.....	16
Chile.....	17
Colombia	21
Costa Rica	25
Perú	27
Argentina.....	29
Brasil.....	31
Uruguay.....	35
¿Cuáles son las principales preocupaciones de los sindicatos de la región?.....	39
Sindicatos de Colombia, Costa Rica, Chile y Perú.....	39
Espacio trilateral de análisis sobre cambio tecnológico	43
Intercambio trilateral – Argentina, Brasil y Uruguay	44
Declaración Foro Sindical Internacional sobre Digitalización Financiera	45

INTRODUCCIÓN

Los espacios de intercambio entre sindicatos de distintos países, como las actividades de UNI Américas Finanzas, permiten que se hagan visibles de forma clara las preocupaciones de los trabajadores que son centrales y trascienden fronteras.

El avance de la tecnología es una de esas preocupaciones centrales y compartidas en la actualidad. Los sindicatos de toda la región se preguntan cómo impactará este fenómeno en sus empleos, en la sociedad y en sus organizaciones, y cómo se están manejando en otros países frente a los mismos desafíos.

Es por eso que, a instancias de UNI, se impulsó durante todo 2023 un proceso de intercambio y de sistematización de información en el que distintos sindicatos participaron para poner foco en el tema, abordar los problemas y desafíos que genera, y comenzar a delinear una agenda conjunta.

El proyecto buscó ser una base para que los sindicatos de cada país participante puedan comenzar a trabajar sobre un observatorio propio de cambio tecnológico en sus sistemas financieros. Para eso se propuso un enfoque y método compartido, se elaboró un cuestionario, se realizaron entrevistas y se compartieron diversas actividades presenciales y virtuales.

El presente trabajo no busca ser un informe exhaustivo sobre el estado de situación de la incorporación tecnológica en los sistemas financieros

de la región, sino más bien un punto de partida para que los trabajadores identifiquen los problemas y desafíos asociados.

Como forma de resumir el trabajo realizado durante el año, este informe contiene, en primer lugar, algunos aspectos comparativos y tendencias generales que se observan en los sistemas financieros de la región.

En segundo lugar, se hace un análisis por países en el que se abordan los casos de Chile (Csteba); Colombia (ACEB, Sintrasecfin, UNEB, Anebre); Costa Rica (Unebanco, Sinebaccr), y Perú (Sutban), que participaron activamente en entrevistas y respondieron el cuestionario propuesto para este proyecto.

En tercer lugar, se analiza el caso de Argentina (La Bancaria), Brasil (Contraf-CUT) y Uruguay (AEBU), que participaron en un espacio trilateral de intercambio sobre el cambio tecnológico, el cual se manejó de forma separada por el mayor grado de avance que estos sindicatos ya tenían en el estudio del fenómeno.

Finalmente se realiza una puesta a punto de la visión de los sindicatos de la región, a partir de los diversos intercambios y actividades realizadas, con un apartado que incluye la declaración realizada en el último Foro Sindical Internacional de Digitalización organizado por UNI en San Pablo, en el que además participaron sindicatos de Paraguay, El Salvador y México.

ENFOQUE Y MÉTODO UTILIZADO

EN EL PROYECTO

El objetivo de este trabajo es contribuir al análisis sobre el modo en el que la tecnología ha impactado en los trabajadores del sector financiero en América Latina, en los usuarios y en la organización de los sindicatos, y a partir de este diagnóstico colaborar con la generación de nuevas respuestas sindicales. Los países que comprenden este trabajo son Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y Uruguay.

Los procesos de incorporación de tecnología generan impactos multidimensionales. Ello hace necesario un análisis que incorpore diferentes niveles y áreas, para lograr comprender el fenómeno de forma integral. El análisis realizado en este trabajo fue estructurado a partir de tres grandes bloques con el objetivo de ordenar los distintos impactos y transformaciones, pero sin perder de vista esta característica multidimensional de los procesos.

1. Adopción de tecnología y sistema financiero.

En este bloque el objetivo es identificar las principales transformaciones e innovaciones provocadas por la introducción de tecnología en dos niveles primarios de análisis. Por un lado, las transformaciones que estos procesos implican en la estructura macro del sistema financiero. Para esto, se plantea un diagnóstico de la situación actual del sistema en cada país participante y su evolución reciente. Por otro lado, se busca identificar al interior de las instituciones bancarias cómo se están dando los procesos de incorporación tecnológica, junto a las repercusiones que tienen estos cambios en el mundo del trabajo. Una de las principales preguntas que se busca responder en esta dimensión es en qué aspectos del empleo y de las relaciones laborales repercutieron o tuvieron efecto las nuevas tecnologías.

2. Sindicato. Los procesos de transformación tecnológica generan impactos y desafíos para las organizaciones sindicales. En línea con esto, el objetivo de este bloque es identificar estos aspectos, las herramientas con las que cuenta para enfrentar el fenómeno y las posibilidades que tiene de incidir en estos procesos.

3. Rol sociopolítico del sindicato. En esta dimensión se busca identificar posiciones de los diferentes sindicatos de la región que salgan de lo estrictamente corporativo, y que estén relacionadas con los efectos que la introducción tecnológica en los servicios financieros puede tener en la sociedad. Los efectos sociales de esta transformación hacen necesario el planteo del rol que deben adoptar los sindicatos en este proceso y qué estrategias se pueden desarrollar para mitigar sus efectos adversos.

Teniendo en cuenta estos tres bloques, se utilizaron distintas metodologías e insumos. En una primera instancia, se sistematizó información del sector financiero de cada país, que sirvió para caracterizar a cada sistema y detectar las transformaciones a nivel del ecosistema poniendo particular énfasis en los sistemas de pagos.

Se consideraron indicadores de empleo y se hizo un relevamiento de la información sobre el desarrollo y el nivel de avance de los nuevos medios de pago y cambios de preferencias de los usuarios. Las fuentes de este apartado son las bases públicas de los organismos reguladores en cada país, que sistematizan periódicamente información sobre el funcionamiento del sistema.

En segunda instancia, se elaboró un cuestionario basado en los bloques antes descriptos donde se buscó reunir información de los procesos de incorporación de tecnología a nivel de empresa, los impactos en los usuarios y las transformaciones en los sindicatos. Este cuestionario fue contestado por referentes sindicales de Chile, Colombia, Perú y Costa Rica.

Finalmente, el propio intercambio en actividades de UNI con los trabajadores de diferentes países terminó por configurar un insumo relevante sobre el cambio tecnológico, y una primera aproximación que permite la comparación entre países.

Simultáneamente a este proceso, se realizaron instancias de intercambio entre los sindicatos de Brasil, Argentina y Uruguay, en lo que se denominó “Espacio trilateral de análisis sobre el cambio tecnológico”.

Es importante aclarar que este trabajo no busca ser exhaustivo de los procesos de incorporación de tecnología en el sector, ni completo en sus distintas aristas. La metodología centrada en el intercambio con los sindicatos de los diferentes países presenta dificultades si lo que se pretende es generar información acabada y completa sobre el fenómeno.

De igual modo, el intercambio propiamente dicho y haber podido reunir información por parte de todos los sindicatos es un valor en sí mismo, puesto que este ejercicio de identificar problemas y abordar información nueva es fundamental para el proceso de elaborar estrategias.

Actividades de intercambio entre los diferentes sindicatos que integran el proyecto

Las actividades de intercambio con las organizaciones sindicales se iniciaron a principios de abril, con reuniones virtuales donde se presentó el proyecto, su metodología y se generó un espacio de intercambio para recoger inquietudes e intereses.

Posteriormente se realizó otra reunión virtual con todas las organizaciones sindicales de Colombia, en las que se expusieron las principales tendencias identificadas por la Comisión Técnico Asesora de AEBU en materia de digitalización y se presentaron los objetivos del observatorio, junto a su enfoque y metodología. En dicha instancia también se practicó una dinámica para que los sindicatos identificaran los principales problemas que observaban en el sector asociados a la incorporación tecnológica. En el mes de mayo se reiteró este ejercicio con las organizaciones sindicales de Costa Rica.

A mediados de mayo se desarrolló un encuentro en Buenos Aires entre representantes de los sindicatos financieros de Argentina, Brasil y Uruguay (la Asociación Bancaria de Argentina, Contraf-CUT de Brasil y AEBU de Uruguay) en la sede de La Bancaria. En esta ocasión se intercambiaron diagnósticos del sector, preocupaciones y se trazaron líneas de acción a considerar para abordar estos fenómenos.

En los primeros días de junio tuvo lugar un encuentro en Bogotá, donde se pudo continuar avanzando en los diagnósticos de tendencias

en los sistemas financieros de cada país y en la identificación de problemas que traen consigo los cambios tecnológicos.

Luego de estas instancias, se mantuvo una reunión virtual con participantes de todos los sindicatos del observatorio. En esta reunión se presentó el cuestionario sobre digitalización para aclarar dudas y recoger opiniones en caso de que existieran aspectos centrales que no estaban siendo relevados.

Entre los días 25 y 28 de octubre se desarrolló en la sede de Contraf-CUT en San Pablo, el Foro Sindical Internacional de Digitalización. En este foro participaron representantes de los sindicatos afiliados a UNI, quienes expusieron información sobre el fenómeno de la digitalización y sus impactos en el sector. A partir del intercambio y el debate, el evento concluyó con la elaboración de una declaración que recoge las principales preocupaciones de las organizaciones y líneas de acción necesarias a adoptar para estos procesos.

Finalmente se continuaron realizando reuniones virtuales con sindicatos de la región (Csteba de Chile y Sinebaccr de Costa Rica) con el objetivo de profundizar sobre ciertas respuestas recogidas en el cuestionario de digitalización e intercambiar información sobre regulaciones y escenarios de negociación colectiva.

ELEMENTOS DE CONTEXTO Y TENDENCIAS

Además de la intermediación que principalmente hacen los bancos, el sistema financiero también está compuesto por distintos agentes que intervienen en las operaciones de pagos y en su infraestructura -tanto digital como física-, y de otros agentes que intervienen en el mercado de valores, en el negocio de los seguros, fondos previsionales y de inversiones, etcétera.

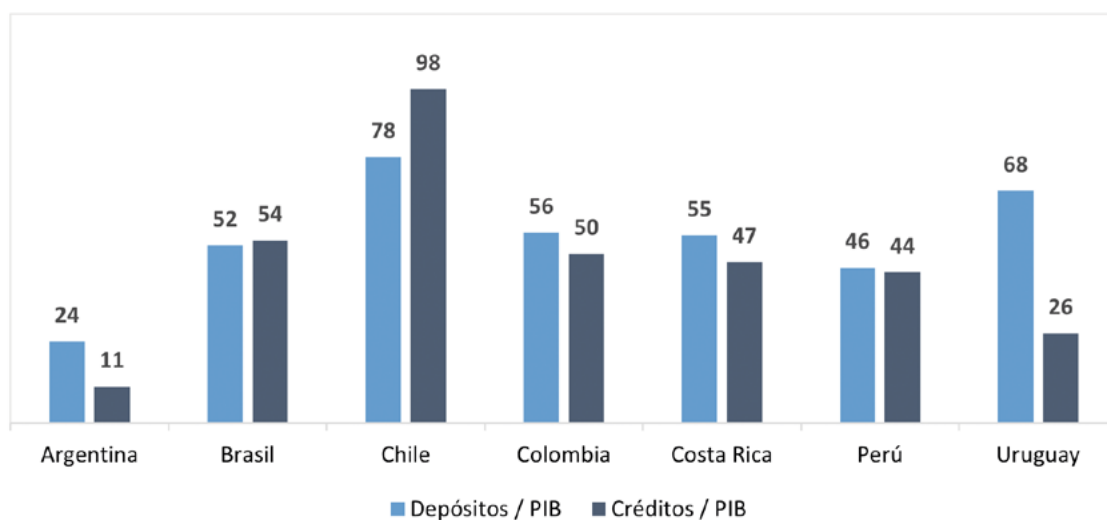
Este trabajo se encuentra centrado en el sistema bancario principalmente, aunque en los hechos existen fuertes interrelaciones entre los distintos subsectores que forman parte del análisis.

Magnitud

Una primera forma de aproximarse al tema es conocer la magnitud del sistema bancario respecto a la economía de cada país, para lo que se puede

utilizar el indicador de profundidad, el cual compara la magnitud del volumen de negocios (créditos y depósitos) con el PIB.

Gráfico 1. Profundidad de los sistemas bancarios de la región (%)



Fuente: Elaboración propia con datos de Felaban (marzo 2021).

El gráfico 1 permite observar que Chile es el país con una mayor profundidad del sistema financiero en su economía. La actividad financiera en Brasil, Colombia, Costa Rica y Perú presenta niveles similares, siendo este último país ligeramente menor. El caso de Uruguay es particular, dado que la magnitud de los depósitos es relativamente alta, mientras que los créditos presentan niveles bajos. Por último, Argentina aparece como el sistema con menor profundidad, en comparación al resto de los países analizados.

Este indicador es útil para dimensionar la importancia del sector en cada economía, pero dice poco de su

desarrollo. Según la CEPAL, *“un desafío importante que todavía enfrentan los países de América Latina y el Caribe es el de lograr un mayor desarrollo de sus sistemas financieros, entendiéndose por esto en primer lugar la capacidad de los mismos de canalizar el ahorro hacia el financiamiento productivo y la inversión —contribuyendo de esa forma al logro de mayores tasas de crecimiento en las economías— y en segundo lugar la capacidad de ser inclusivos brindando acceso a servicios financieros a mayores segmentos del entramado productivo y de los hogares que hoy en día permanecen por fuera.”*¹

¹ “El Sistema Financiero en América Latina y el Caribe. Una Caracterización” Vera y Titelman. CEPAL, 2013

Infraestructura de pagos y tendencias

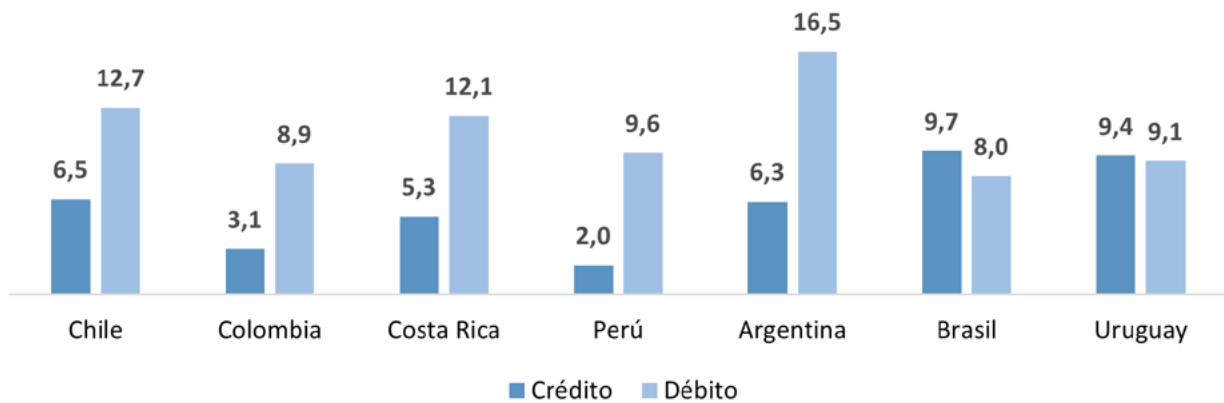
La infraestructura del sistema de pagos es un aspecto clave relacionado a la incorporación tecnológica en el sector financiero, dado que se relaciona directamente con las demandas de los usuarios, con la capacidad de invertir en tecnología que tiene el propio sistema y también porque es una de las áreas que las empresas de base digital más utilizan para comenzar a operar y desarrollarse.

Dentro de la infraestructura de pagos se puede analizar tanto los aspectos más tradicionales como las tarjetas de crédito y débito, como las nuevas formas de capilaridad del sistema en el territorio,

sustituyendo servicios que antes se daban en las sucursales por las correspondencias; y más recientemente cambios muy relevantes como la instalación de sistemas de pagos instantáneos.

En los apartados por país se encuentra la evolución y se puede observar en general un crecimiento tanto en tarjetas de crédito como débito, que viene acompañada de una disminución del uso de efectivo. Pero el gráfico 2 permite observar la cantidad de tarjetas cada 10 habitantes, pudiendo así comparar los últimos datos disponibles entre los países estudiados.

Gráfico 2. Cantidad de tarjetas de crédito y débito cada 10 habitantes (diciembre 2022)



Fuente: Datos extraídos de Bancos Centrales, Superintendencias Financieras y Banco Mundial.

Asimismo, se observan procesos de modernización en los sistemas de pago de la región. En este sentido, es posible identificar en cada uno de estos países

diferentes niveles de avance en materia de pagos inmediatos.

Aspectos a destacar de los sistemas de pagos instantáneos

Argentina

El BCRA habilitó en 2017 la Plataforma de Pagos Móviles (PPM) para hacer Pagos Electrónicos Inmediatos (PEI). Estos pagos inmediatos se transfieren y acreditan de manera instantánea usando el POS Móvil, el Botón de Pago y/o la Billetera Electrónica.

Brasil

Pix es un sistema de pagos inmediato creado por el Banco Central de Brasil (BCB), y lanzado en noviembre de 2020. Se ha convertido en un modelo a seguir por los reguladores financieros de Latinoamérica.

Chile

No existe, pero se encuentra en proceso. El Plan Estratégico del Banco Central de Chile (BCCh) plantea para fines de 2023 incorporar la primera Cámara de Compensación de Bajo Valor. Con esto se busca formar un sistema de pagos instantáneos con compensación y liquidación que se ajuste a los mejores estándares.

Colombia

No existe, pero se encuentra en proceso. El Banco de la República en 2022 instaló el Foro de Sistemas de Pago que busca avanzar, en coordinación con la industria y actores del ecosistema de pagos, en el desarrollo de un sistema de pagos instantáneo.

Costa Rica

El Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) fue implementado en 1997 buscando agilizar y disminuir los riesgos de este tipo transacciones. Con su evolución, se transformó en el sistema de pagos en tiempo real del país.

Perú

La transferencia inmediata es un instrumento de pago de bajo valor compensado en la Cámara de Compensación Electrónica desde 2016. El máximo por transferencia inmediata es de S/. 30 mil o US\$ 10 mil y el ciclo operativo fue inicialmente de 5x8 (5 días a la semana, 8 horas hábiles). A partir del final de 2020, se implementó el esquema de 24x7.

Uruguay

Entre fines de 2023 y principios de 2024 entrarán en funcionamiento las transferencias instantáneas entre personas y comercios que habilitan el pago mediante códigos QR. Para lograr esto fue necesario implementar las transferencias instantáneas entre bancos, habilitadas desde junio de 2023.

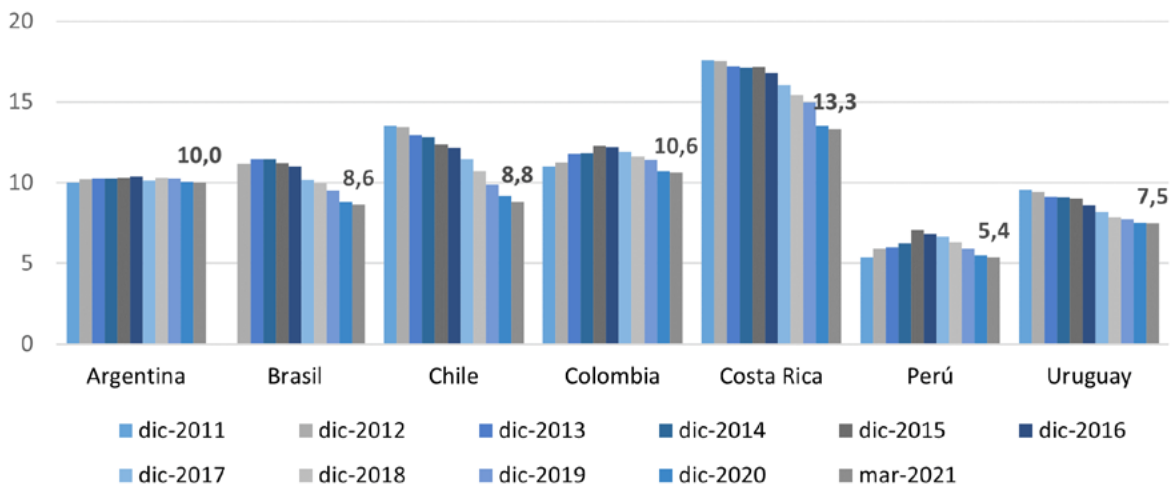
Es muy clara la tendencia a la **reducción de la red física** de los bancos, lo que se observa especialmente en la disminución del número de sucursales. Pero esta tendencia es incluso más intensa si se tiene en cuenta que al mismo tiempo, las sucursales que

quedan tienen cada vez menos atención presencial y personalizada, por lo que el sistema bancario atiende a los usuarios con menos dependencias en el territorio y menos trabajadores en cada punto de atención.

Los gráficos 3, 4 y 5 reflejan la evolución en la infraestructura del sistema financiero en la última década. Se observa una disminución en la cantidad de sucursales bancarias de Brasil, Chile, Costa Rica

y Uruguay, mientras que en Colombia y Perú hubo un aumento hasta 2015 y luego la cantidad de sucursales comenzó a descender. Argentina muestra cifras estables en este período.

Gráfico 3. Sucursales bancarias cada 100.000 habitantes

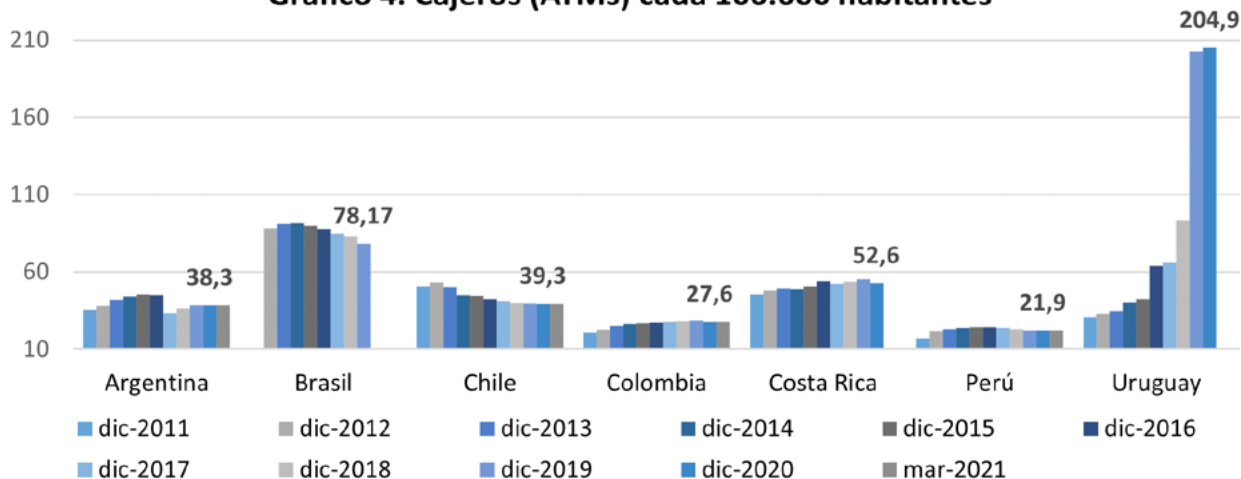


Fuente: Elaboración propia con datos de Felaban

En materia de cajeros automáticos (ATM) la tendencia no es tan clara. El caso que más llama la atención es el de Uruguay, que tuvo un crecimiento acelerado (principalmente a partir de 2018) en la cantidad de cajeros, siendo actualmente el país con mayor presencia en comparación con su población. Esto

puede estar relacionado con el menor desarrollo de las corresponsalías bancarias. Otros países como Colombia y Costa Rica también tuvieron un incremento, pero este fue mucho más moderado, mientras que Brasil y Chile tuvieron una disminución en los años observados.

Gráfico 4. Cajeros (ATMs) cada 100.000 habitantes

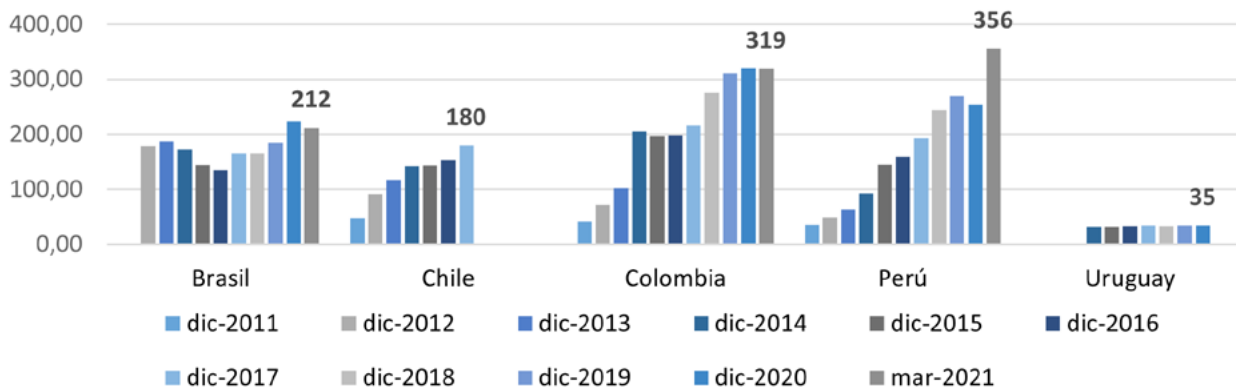


Fuente: Elaboración propia con datos de Felaban

La cantidad de corresponsales no bancarios en relación a su población presenta un aumento en la última década en países como Chile, Colombia y Perú, mientras que en Brasil comienza a crecer a

partir de 2017. En el período considerado, Uruguay no presenta grandes cambios en este sentido. No se cuenta con los datos de Argentina y Costa Rica.

Gráfico 5. Corresponsales no bancarios cada 100.000 habitantes



Fuente: Elaboración propia con datos de Felaban



El ecosistema en constante cambio

Los cambios en la infraestructura y en la incorporación de tecnología están vinculados no solo a las preferencias de los usuarios sino al surgimiento de una **nueva configuración empresarial** en el sistema financiero, con nuevos jugadores como las *fintech* y con cambios regulatorios y normativos en los sistemas de pagos, que habilitan nuevas formas de operativa financiera.

El nuevo mapa de empresas refleja la interacción entre las instituciones financieras más tradicionales como los bancos, las *fintech* y también la aparición de grandes firmas provenientes del sector tecnológico, las llamadas *bigtech*. Dentro de ese esquema, las empresas aceleraron la formación de grupos económicos que ya se advertía desde la década de 1990, pero esta vez rompiendo de forma más clara las barreras de la actividad financiera tradicional, formando un ecosistema empresarial mucho más complejo que provee servicios financieros bajo esquemas novedosos y con una **regulación que no logra acompasarse** a esos cambios.

En los países que participaron del cuestionario, se observa un fuerte peso de la normativa nacional en la regulación del sistema financiero, pero con un incremento en la participación de las casas matrices de las instituciones financieras extranjeras.

Por otra parte, si bien en lo que refiere a modelos de banca abierta se identificaron pocos avances, al igual que en el uso de criptomonedas. Existe el consenso de que son tendencias a las que se debe seguir de cerca, por su potencial de crecimiento y de generar cambios en la actividad.

A su vez, resulta evidente que, frente a los procesos de digitalización de los servicios financieros, se incrementan riesgos asociados a delitos cibernéticos y crece la importancia de medidas de ciberseguridad y de regulaciones bancocentralistas que logren acompasarse a los cambios. Existe un debate que hasta el momento no está saldado, que consiste en definir quiénes asumen los riesgos en este nuevo escenario.

Por lo pronto, los enfoques regulatorios no son iguales en los distintos países y desde los sindicatos se ha planteado la preocupación por avanzar en ciertos aspectos comunes que permitan algunos elementos mínimos a exigir en toda la región.

El cuestionario implementado permite observar las diferencias en este aspecto.

Chile

- La Ley Fintech N° 21.521 aprobada a principios de 2023 regula un principio básico para las finanzas abiertas: la titularidad y el tratamiento de los datos de los consumidores.
- Esta Ley también determina que el Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero actúan en la regulación de los intercambios de criptomonedas.
- En 2022 el Banco Central publicó una evaluación preliminar con la idea de emitir una moneda digital.

Colombia

- Se menciona por parte de los encuestados pocos o nulos avances en banca abierta y criptomonedas.
- Por el momento no existe una CBDC (moneda digital del banco central), pero en junio de 2023 se anunció que el gobierno se asoció con la empresa de software Ripple para evaluar su creación.

Costa Rica

- Los encuestados en Costa Rica destacan muchos avances en el proceso de banca abierta del país.
- Recientemente se presentó el Proyecto de Ley N° 23.415 (Ley de Mercado de Criptoactivos) que busca darle un marco jurídico a este ecosistema.
- No existen las CBDC. Según los resultados de una encuesta realizada por el FMI a los bancos centrales de América Latina, Costa Rica y Panamá son los únicos dos países que afirman no estar trabajando en una CBDC.

Perú

- Existen pocos avances hasta el momento en el sistema de banca abierta en el país.
- La Comisión de Economía del Congreso aprobó en junio de 2023 el dictamen sobre un proyecto de ley que plantea la regulación de las operaciones y funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios con criptoactivos.
- El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) le solicitó asistencia técnica al FMI en 2021 para avanzar en el estudio de la emisión de una CBDC.

Todos los bancos que fueron relevados en el observatorio cuentan con aplicaciones o páginas web, y estas permiten realizar operaciones bancarias como transferencias y otorgamiento de créditos. Asimismo, los encuestados destacan que, además de los mecanismos tradicionales, existen distintos canales de atención digital que se implementan en sus instituciones bancarias: páginas web, apps, chat en línea, chatbots, WhatsApp y correo electrónico, entre otras.

Si bien estas transformaciones traen consigo una mejora en determinados aspectos de los servicios que reciben los usuarios, también se identifican impactos en la confianza de los usuarios al sistema financiero.

Se destaca la inseguridad vinculada a hackeos, fraudes digitales y el uso de información personal de manera poco transparente. Esta desconfianza aparece de forma más frecuente entre las personas de mayor edad, que disponen de menos habilidades digitales y no están acostumbradas a utilizar estos canales. Otro aspecto que afecta a los usuarios es que en ocasiones se los desplaza obligatoriamente a canales digitales que no cuentan con los soportes tecnológicos suficientes, y esto se deriva en un servicio de peor calidad.



Tendencias asociadas con efectos en los trabajadores

Con este nuevo y cambiante mapa empresarial, el fenómeno de las tercerizaciones y el desplazamiento de trabajadores desde el núcleo del sistema financiero a empresas periféricas que pertenecen a los grupos económicos ha dado lugar a un proceso cada vez más acelerado de **fragmentación en el empleo**. Por él un grupo de trabajadores más tradicionales tienen mejores condiciones y se encuentran bajo ámbitos de negociación y organización sindical, y otro número creciente de trabajadores se encuentra por fuera de estos esquemas con contratos más precarios, peores condiciones laborales y un muy escaso margen de negociación.

En paralelo a los cambios en la infraestructura, el ecosistema y las costumbres de los usuarios, se observa en los bancos que una proporción cada vez mayor de las decisiones se toman en las sedes centrales, siendo prácticamente insignificante el margen de autonomía de las sucursales. Esta **centralización de las decisiones** y de las tareas principales en las casas centrales tiene efectos en las ocupaciones demandadas por los bancos y en las tareas que realizan los trabajadores.

Es así como al mismo tiempo se observa un incremento de los puestos que deben desempeñar un número mayor de tareas. Se trata de un enfoque de **puestos multitarea** que cada vez se expande a más trabajadores que deben asumir más roles y comercializar servicios financieros más diversos, para los que los tiempos de capacitación no son suficientes.

Todos los encuestados expresan que existen instancias de capacitación en sus instituciones. Estas capacitaciones se desarrollan con diferentes modalidades: cursos y talleres presenciales, plataformas web de los bancos, a través de universidades corporativas, etcétera. Sin embargo, algunos plantean que muchas de estas instancias debían ser adoptadas por los trabajadores fuera del horario laboral, o mientras estaban desarrollando tareas de atención al público, algo que perjudicaba el proceso de aprendizaje.

Así, se plantean **cambios en los modelos de atención** y en los productos que los bancos ofrecen, los cuales están relacionados con las preferencias de las nuevas generaciones, pero también con las posibilidades de las instituciones financieras de resolver con menos personal la provisión de servicios, más allá de su calidad o de los riesgos operativos que tienen asociados.

Este tipo de cambios genera **mayores requerimientos de formación** y una exigencia superior para los trabajadores, cuyas metas de rendimiento también están bajo constante cambio y revisión con la aplicación de nuevas tecnologías también para esos fines.

Uno de los aspectos salientes es que las nuevas formas de trabajo en el sector financiero se apoyan fuertemente en que una parte de las tareas se está desempeñando a distancia, a través de **teletrabajo**. Así, mientras en algunos aspectos los trabajadores se sienten beneficiados por no tener que trasladarse para trabajar y por la posibilidad de intercalar otro tipo de tareas con el trabajo, al mismo tiempo existe una mayor presión, con métodos de control más invasivos, evaluaciones de desempeño no negociadas y pocas garantías para ejercer el derecho a la desconexión.

Todos los encuestados señalan que en sus instituciones bancarias existe una alta proporción de personas que realizan teletrabajo o desarrollan una modalidad de trabajo híbrido. Estas nuevas modalidades son en general contempladas por las leyes, convenios bipartitos u otras normativas en cada uno de los países relevados.

Muchos trabajadores señalan que estas modalidades han derivado en una **sobrecarga de trabajo** y —especialmente para las mujeres— jornadas muy largas para poder llevar a cabo tareas de cuidados, mientras trabajan para llegar a los requerimientos mínimos de rendimiento que les impone el empleador.

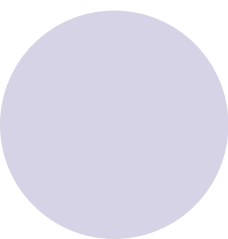
Sumado a esto, el aislamiento que generan las modalidades de teletrabajo son un obstáculo para la socialización, la coordinación y las posibilidades de ascenso; al tiempo que resulta un obstáculo muy difícil de superar para las organizaciones sindicales. Aunque buscan aplicar nuevas herramientas para organizar a los trabajadores, ven enormes dificultades para hacerlo a distancia.

Las tendencias comentadas anteriormente tienen diversos efectos, pero uno de ellos, según señala la mayoría de los trabajadores, es la **sobrecarga laboral**, que deriva en más cantidad de casos de estrés, **burnout y otros problemas de salud**.

PRINCIPALES TENDENCIAS POR PAÍS

A partir del esquema de análisis presentado anteriormente, se realiza una primera caracterización de cada país con la información disponible y el resultado de los intercambios de este proceso de trabajo. Se describe brevemente el sistema financiero y el empleo de cada país y luego se comentan tendencias relacionadas a lo tecnológico, con el esquema apoyado en los usuarios, la regulación, organización y condiciones de trabajo y el sindicato.

El análisis por país comprende en primer lugar lo realizado a través del cuestionario y los intercambios a modo de entrevista con Chile, Colombia, Costa Rica y Perú; y en segundo lugar se analiza y comenta el caso de Argentina, Brasil y Uruguay a partir de lo trabajado en el ámbito trilateral de intercambio sobre el cambio tecnológico.



Chile

Sistema bancario y empleo en el sector

En Chile operan 12 bancos que pueden ser clasificados como cuatro bancos de capital extranjero, cinco

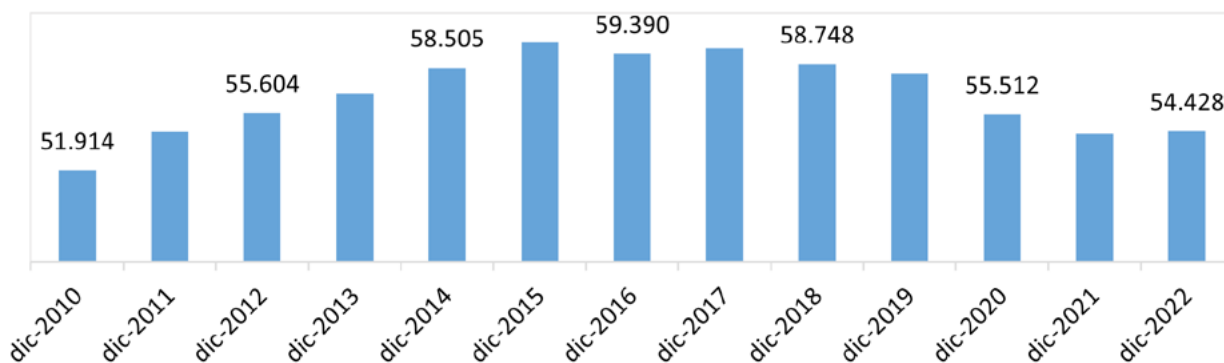
bancos nacionales, dos bancos de consumo o retail y un banco estatal (CMF, 2024).

SANTANDER BANCO CHILE / EDWARDS ITAÚ / CORPABANCA SCOTIABANK Bancos con capitales extranjeros	BCI BANCO BICE BANCO SECURITY BANCO CONSORCIO BANCO INTERNACIONAL Bancos Nacionales
	BANCO FALABELLA BANCO RIPLEY Bancos de consumo o retail

La cantidad de trabajadores en actividades financieras y de seguros representa aproximadamente un 2% del total de ocupados en el país (Encuesta Nacional de Empleo, INE). Se observa que el empleo en

instituciones bancarias ha ido descendiendo desde 2015, y esto se ha intensificado a partir de la pandemia.

Gráfico 6 - Cantidad de trabajadores en bancos



Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión para el Mercado Financiero.

La composición del empleo en el sector bancario se ha modificado a lo largo del tiempo, con un ingreso significativo de las mujeres en el sector desde fines de la década de 1990, que obedece en gran parte a una demanda de recursos más calificados.

Sin embargo, a pesar de que las mujeres aumentaron su participación de 32% a 59% en 20 años, las áreas y cargos de mayor prestigio y jerarquía continúan masculinizados.

A su vez, disminuyó el empleo de los más jóvenes (menores de 40 años) cayendo en 28 puntos porcentuales del 1998 a 2018. Esto puede explicarse por una mayor exigencia de empleados con formación técnica o profesional, sumado a un nuevo perfil de trabajador joven en el que es más frecuente el reclamo o la renuncia al trabajo ante insatisfacciones laborales.²

² Estas tendencias se describen en el informe “El futuro del trabajo en los servicios financieros” (CSTEBA, 2022).

Gráfico 7. Evolución de la composición por género del total de trabajadores del sector bancario

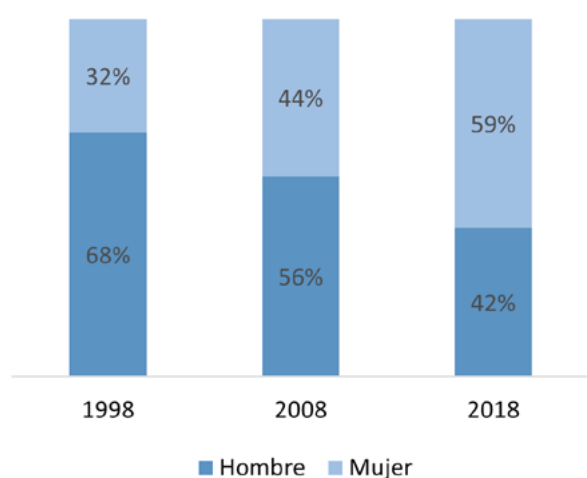
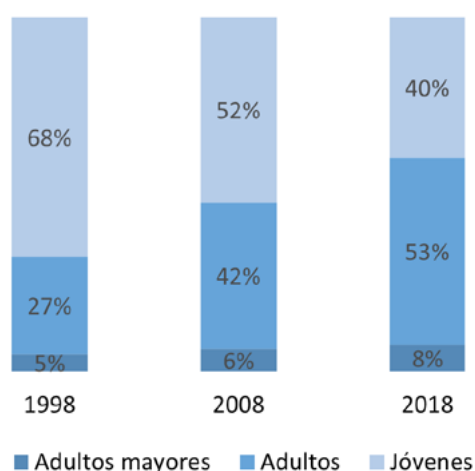


Gráfico 8. Evolución de la composición etaria de los trabajadores del sector bancario



Fuente: Extraído de “El futuro del trabajo en los servicios financieros” (CSTEBA, 2022).

Aspectos relacionados a la tecnología

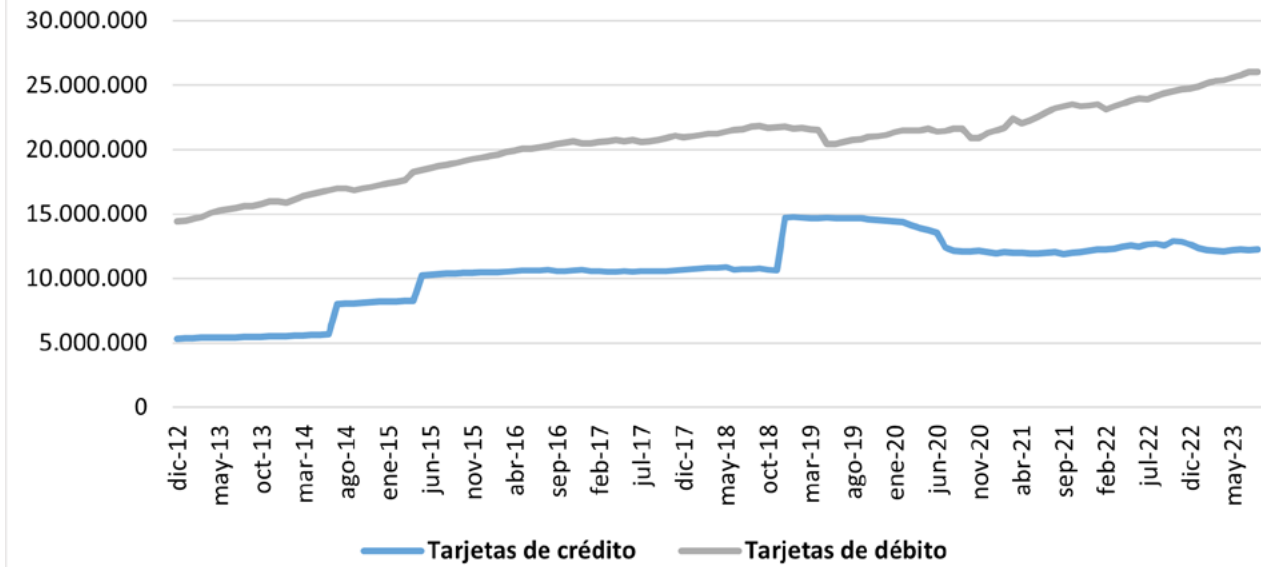
Las transformaciones del sector no se reducen al interior de las empresas, sino que conjuntamente se producen cambios culturales y de preferencias en los usuarios que modifican el modo de vincularse con la actividad financiera.

La Encuesta Nacional de Uso y Preferencia del Efectivo (BCCh) muestra una reducción de ese medio de pago, en contraposición con un incremento de las tarjetas de débito, crédito y los pagos por Internet. De hecho, el efectivo dejó de ser mencionado como el medio de pago más frecuente a partir de 2020, siendo superado por la tarjeta de débito.

La preferencia por el efectivo es mayor entre las personas de 60 años o más, y de nivel socioeconómico bajo, mientras que la predilección por los medios electrónicos aumenta en los más jóvenes.

En los últimos diez años, se observa un aumento significativo de la cantidad de tarjetas de crédito y débito (gráfico 9), pero mientras que las tarjetas de débito presentan un crecimiento constante, las de crédito se mantienen en un número similar en los últimos tres años.

Gráfico 9. Evolución de la cantidad de tarjetas de crédito y débito



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la Comisión para el Mercado Financiero.

Simultáneamente a estos cambios en las preferencias, las empresas buscan incentivar el uso de diferentes canales y productos que modifican las relaciones con el usuario. Los cambios principalmente se han focalizado en lo que se denomina *front-end* — es decir la atención desde la institución hacia el usuario— y no tanto en el *back-end* que se encuentra más asociado a los procesos internos.

Esa modalidad de incorporar tecnología, por un lado, deja de manifiesto que aún existe un espacio muy grande para la digitalización y automatización de los procesos en las áreas administrativas, de control y de análisis técnico (*back-end*). Por otro, es un aspecto que da lugar a mayores problemas relacionados a la ciberseguridad o estafas virtuales, derivadas de un mayor riesgo en las operaciones que los usuarios hacen de forma autónoma.

En ese sentido, mientras que en la mayoría de los países de la región quienes asumen mayormente esta problemática son los usuarios, el caso chileno permite observar ciertas diferencias en este sentido. La normativa de este país plantea que, ante el reclamo de un usuario frente a posibles fraudes digitales, se inicia un plazo de cinco días en los que la institución debe resarcir al usuario y luego iniciar una investigación para determinar la responsabilidad del hecho.

Como efecto de esta medida, se observa que el proceso de incorporación tecnológica ha tenido un ritmo más lento e incluso frenos, por el hecho de que incrementar los riesgos de la operativa puede resultar muy costoso para las instituciones. Así, la inseguridad cibernética ha sido un elemento que, de forma inesperada, permitió a los trabajadores tener un mayor tiempo de adaptación a los procesos.

En relación a estos casos, también se plantea la preocupación de que las empresas terminen trasladando costos a los trabajadores, a través de mecanismos que deterioran su situación laboral.

Otro aspecto relevante en Chile es que cuenta con una regulación avanzada respecto a los sectores más innovadores: la llamada Ley Fintech aprobada a principios de 2023 tiene un enfoque muy amplio y una orientación clara hacia la promoción e impulso del sector. Pese a ello, los avances en áreas como banca abierta y criptomonedas son aún incipientes.

Los cambios tecnológicos también han tenido incidencia en procesos como el incremento de tercerizaciones en ciertos sectores de la actividad, y en la flexibilización de contratos laborales. Un ejemplo para observar este tipo de tendencias es el nuevo modelo de Work Café implementado por el banco Santander.

Los Work Café de Santander reflejan una transición del modelo tradicional de sucursales bancarias a nuevos espacios que funcionan como cafeterías, lugares similares a los *co-work* donde los usuarios asisten e interactúan con dispositivos virtuales para utilizar sus productos financieros acompañados con asesoramiento.

Este cambio de modelo implica que mientras anteriormente, en las sucursales trabajaban aproximadamente unos veinte trabajadores, en los Work Café lo hacen unos cuatro o cinco empleados. La menor cantidad de trabajadores, sumado a un incremento en las funciones que deben desplegar, hace que estos se vean sobrecargados en su actividad laboral y que el servicio no sea de la misma calidad.

Asimismo, este nuevo formato posibilita que el banco pueda no cumplir con ciertos requisitos que se les exige a las sucursales bancarias. Un ejemplo de esto es que el horario laboral es más extenso que el de las sucursales. En cuanto a sus funciones, estos trabajadores tradicionalmente encargados del rol de ventas, también deben asumir tareas de post venta, y en caso de no cumplir con las metas establecidas obtienen menor remuneración. La sobrecarga laboral genera que en muchas ocasiones deban extender su jornada laboral y no cumplir con su horario de descanso, entre otros aspectos.

Estos cambios también impactan en las relaciones laborales de las diferentes instituciones con los trabajadores del sector. En el caso chileno, los trabajadores encuentran dificultades asociadas a su capacidad organizativa. El mapa sindical del sistema financiero chileno se encuentra sumamente fragmentado, existiendo una gran cantidad de sindicatos pequeños, incluso dentro de una misma institución bancaria.

A esto se le suma que no existen espacios de negociación fuertes que aseguren el tratamiento de los impactos de la tecnología en el sector. Los espacios existentes son bipartitos, y aunque está regulada la negociación obligatoria por empresa, los sindicatos tienen muy poca capacidad de incidencia.

En aquellas instituciones bancarias donde existe más de un sindicato, las empresas negocian por separado con cada una de estas organizaciones. De este modo, quienes inician la negociación establecen una base y los sucesivos sindicatos intentan acordar a partir de ese piso de forma acumulativa. Sin embargo, no existe una coordinación entre los diferentes sindicatos del sector. Existen grandes dificultades para que estas organizaciones logren establecer acuerdos, y esto dificulta el abordaje de nuevas temáticas más allá de lo salarial o condiciones básicas de trabajo.

Existen también otros obstáculos que no permiten a los sindicatos avanzar en el abordaje de la problemática. La menor cantidad de trabajadores en bancos disminuye el nivel de afiliados y esto debilita el poder sindical de las organizaciones. Además, la preocupación principal de los sindicatos suele estar vinculada a cuestiones de índole salarial, y en ocasiones el tratamiento del impacto tecnológico queda relegado.



Colombia

Sistema bancario y empleo en el sector

Colombia cuenta con 18 bancos nacionales privados, 10 bancos extranjeros privados y un banco público nacional (Superintendencia Financiera de Colombia, 2023).

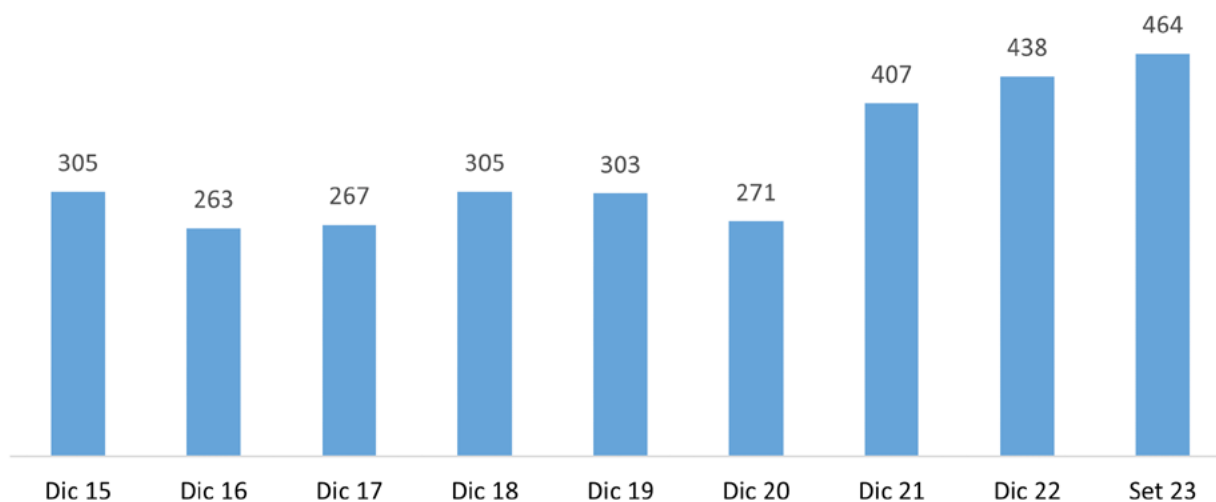


Contrariamente a lo que se observa en otros países, la cantidad de trabajadores en el sistema financiero se incrementó a partir del año 2020, aunque estos números comprenden la totalidad de las actividades financieras y de seguros además de los bancos. Como ocurre en otros países de la región, el incremento obedece más a un proceso de fragmentación del

empleo que al aumento del empleo bancario; es decir, mientras los empleos en los bancos se reducen, aumentan en áreas periféricas del sistema financiero en las que la calidad de los puestos de trabajo es menor y el nivel de organización de los trabajadores es prácticamente inexistente.



Gráfico 10. Cantidad de trabajadores en actividades financieras y de seguros (en miles)

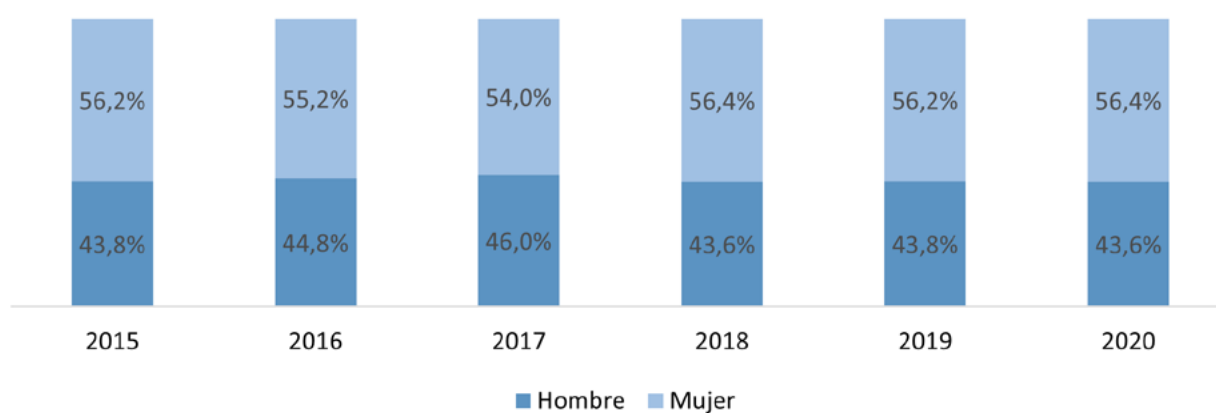


Fuente: Elaboración propia con datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

En cuanto a la composición por género, no se identifican grandes cambios en los últimos años. El sector está integrado por una proporción ligeramente

superior de las mujeres, a diferencia del total de la población ocupada del país donde de cada 10 trabajadores, aproximadamente seis son hombres.

Gráfico 11. Evolución de la composición por género del total de trabajadores de actividades financieras y de seguros



Aspectos relacionados a la tecnología

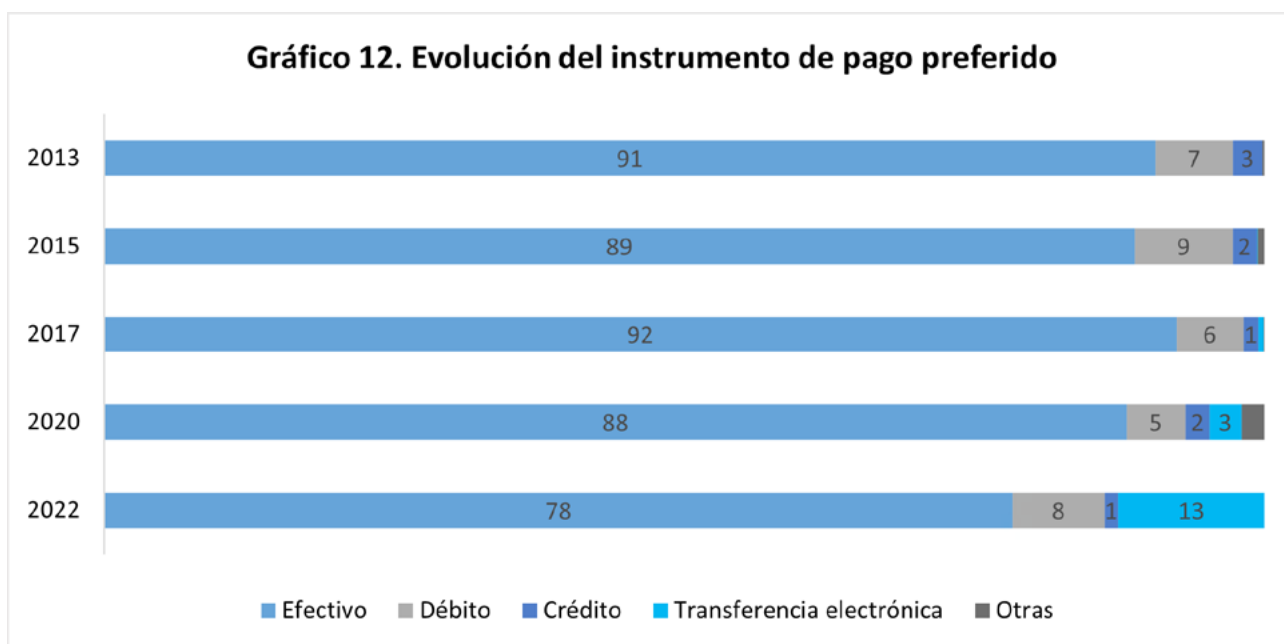
En la misma línea que lo observado en los demás países, a nivel de usuarios existe la percepción de que hay un mayor riesgo de crímenes cibernéticos y estafas vinculadas al uso de la tecnología que en el pasado, sin que esto repercuta directamente en mejores servicios o en una reducción del costo. En el caso de Colombia, la normativa no ha hecho frente a este fenómeno y por lo tanto el riesgo pasa a ser absorbido casi enteramente por los usuarios.

Asimismo, la regulación y supervisión financiera de las actividades más innovadoras en el sector se encuentra en una etapa muy incipiente. Si bien el caso de Colombia fue una referencia de estudio por el uso de *sandbox* regulatorios, estas experiencias fueron fuertemente cuestionadas y no es claro que se trate

de un método regulatorio efectivo, principalmente porque resultó tener mucha exposición a los intereses de los agentes.

El gráfico 12 permite observar el cambio en las preferencias de los usuarios del sistema financiero en materia de pagos. Si bien en la actualidad, el efectivo es el instrumento más utilizado por la población, el porcentaje se encuentra disminuyendo en los últimos años. Por el contrario, si bien todavía no alcanza cifras demasiado significativas, se observa un crecimiento reciente de las transferencias electrónicas como instrumento preferido, que previo al 2020 no alcanzaba el 1% de las respuestas, y en la encuesta más reciente es mencionado por el 13% de las personas.

Gráfico 12. Evolución del instrumento de pago preferido

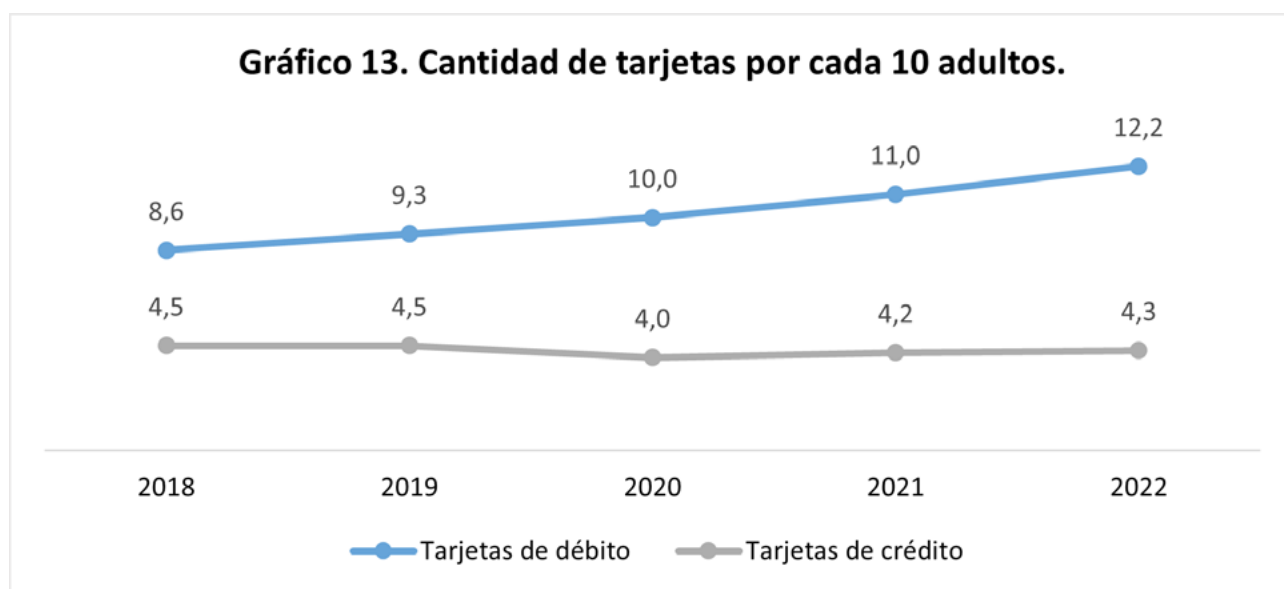


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción sobre el uso de los Instrumentos para los pagos habituales en Colombia (Banco de la República).

En este mismo sentido, acompañado del cambio en las preferencias también se observa un incremento en la cantidad de tarjetas de débito vigentes,

mientras que las de crédito se encuentran en cantidades relativamente estables.

Gráfico 13. Cantidad de tarjetas por cada 10 adultos.



Fuente: Reporte de Inclusión Financiera 2022 (Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades).

Un claro ejemplo del incremento de la digitalización bancaria se observa en el Banco de Bogotá que fue el primero del país en generar productos de ahorro y crédito 100% digitales. Si bien el objetivo de este banco en el 2021 era que estos productos representaran el 25% de las ventas totales, en el año 2019 las cuentas de ahorro digital ya representaban un 52% de las ventas y las tarjetas de crédito digitales representaban un 45%.

Desde el punto de vista del empleo y la organización del trabajo, los cambios ocurridos en el Banco Davivienda a partir de los procesos de digitalización son un buen ejemplo para analizar los impactos que tiene este fenómeno. En el departamento de operaciones (canje, supervisión de cajeros automáticos, embargos, contactos con la transportadora de dinero) la mitad de los trabajadores fueron despedidos. Quienes continúan trabajando sufrieron un incremento en la carga operativa y los coordinadores de regionales tienen ahora a su cargo dos o hasta tres sucursales.

Asesores de áreas comerciales como PYMES, por ejemplo, fueron removidos de su oficina y sus trabajos cargados en una nueva meta general del área comercial.

Como ejemplo del proceso de fragmentación, los trabajadores de cobranzas dejaron de pertenecer al banco, fueron despedidos y luego contratados

por otra empresa del mismo grupo empresarial; sin embargo, al no formar parte del banco perdieron todos los beneficios asociados a la convención colectiva. Mientras tanto, los trabajadores afiliados al sindicato aún conservan su contrato con el banco.

La contracara de esto es una creciente dificultad para organizar a los trabajadores de los sectores que no son tradicionalmente bancarios, aquellos que incorporan profesiones con perfiles nuevos y relacionados a lo tecnológico.

A su vez, al igual que se observa en los demás países, incluso dentro del propio sector bancario, resulta muy compleja la coordinación entre los distintos sindicatos para que las negociaciones con las empresas incluyan temas como la incorporación tecnológica o la construcción una posición sólida para establecer exigencias relacionadas al trabajo a distancia.

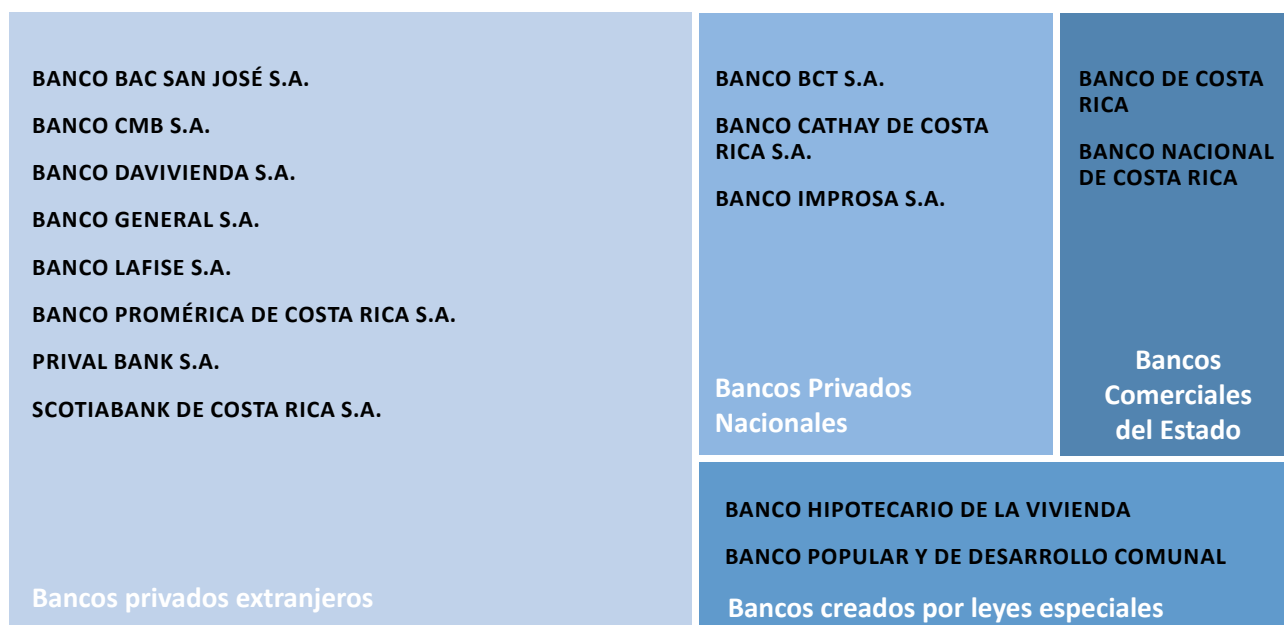
Si bien en comparación con el resto de los sectores, el financiero tiene un fuerte desarrollo de la actividad sindical, la normativa laboral sobre negociación colectiva no asegura ámbitos más allá de la negociación por empresa en convenios bipartitos, donde de todas formas se observa una asimetría de fuerzas muy relevante.

Costa Rica

Sistema bancario y empleo en el sector

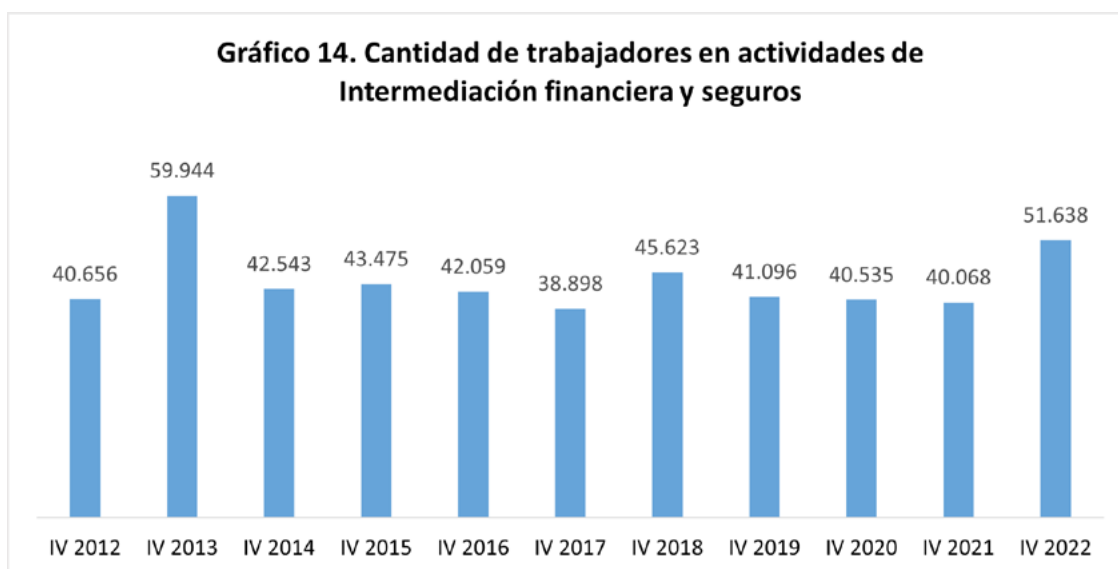
La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) de Costa Rica clasifica a las entidades bancarias como: bancos comerciales del Estado (dos instituciones), bancos creados por leyes

especiales (dos instituciones) y bancos privados (11 instituciones). Dentro de esta última categoría, ocho son extranjeros, mientras que los otros tres son bancos privados nacionales.



El gráfico 14 presenta la cantidad de trabajadores en el último trimestre del año 2012 al 2022 en el sector financiero. En los últimos diez años la cifra supera levemente las 40 mil personas, con algunas

excepciones, como en el cierre de 2022 con 51.638 trabajadores. Este número representa un 2,4% de la población ocupada del país.

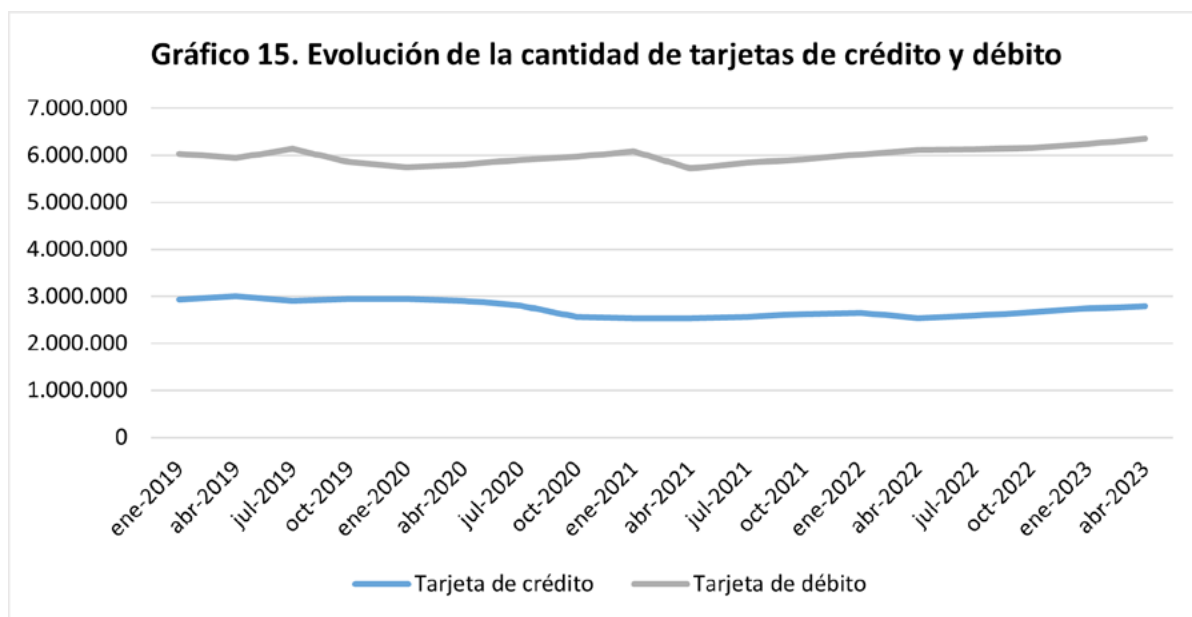


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta Continua de Empleo (INEC).

Aspectos relacionados a la tecnología

El análisis de la evolución de instrumentos de pagos como las tarjetas de crédito y débito, permite observar en los últimos años una tendencia relativamente estable. Mientras que en las tarjetas

de débito se identifica un crecimiento moderado, las tarjetas de crédito no presentan un aumento, e incluso se observan períodos donde la cantidad de tarjetas de este tipo disminuye.



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

La explicación de este desempeño de los instrumentos de pago es que Costa Rica cuenta con el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) afianzado por un tiempo relativamente largo y ya instalado en las preferencias de los usuarios, siendo uno de los países precursores en la región. Este consiste en una plataforma electrónica desarrollada por el Banco Central de Costa Rica, que fue implementada en 1997 y desde ese entonces fue desarrollando un mayor alcance.

El sistema conecta a entidades financieras e instituciones públicas mediante una red privada de telecomunicaciones segura y confiable, con el objetivo de movilizar fondos de una forma ágil y eficiente.

Entre los servicios SINPE más utilizados por la ciudadanía se pueden destacar los Pagos Inmediatos, Transferencias de Fondos a Terceros, Créditos Directos, y Débitos Directos, SINPE Móvil, Mercado de Monedas Extranjeras, e Inversiones, entre otros. Los pagos inmediatos junto a los créditos y débitos directos se implementan desde el año 2001.

Más allá de esto, los trabajadores detectan que hay sectores de la población que no acceden con igual facilidad a los servicios financieros y los cambios tecnológicos han incidido en este proceso.

En cuanto a los cambios en el empleo, se repiten las tendencias de menor cantidad de personal en áreas operativas y administrativas, mayor carga de tareas para los trabajadores que atienden al público y un incremento de los puestos vinculados a lo tecnológico.

La implementación del teletrabajo tuvo un incremento veloz con la pandemia y esto generó cambios

también en los métodos de evaluación del personal y en la carga laboral. Sin embargo, a diferencia de lo observado en otros países, quienes responden el cuestionario señalan que los trabajadores conocen las formas y criterios de evaluación, más allá de que estos han ido cambiando a partir de la mayor digitalización.

Un aspecto relevante es que existen en algunos sectores del sistema financiero ámbitos de negociación bipartitos y tripartitos que involucran aspectos tecnológicos. Al mismo tiempo, existen planes de capacitación para que los trabajadores puedan adaptarse a estos cambios. De todas formas, señalan que la presión es cada vez mayor para incorporar estos nuevos métodos de trabajo y este factor incide en la percepción de sobrecarga laboral y necesidad de actualización constante.

Por otra parte, estos cambios en la forma de trabajar han tenido incidencia en la flexibilización de los contratos, que se percibe mayor que en el pasado.

De todas formas, no es claro que los niveles de afiliación se hayan deteriorado por causa del cambio tecnológico y tampoco que para los trabajadores exista un impacto significativo de estos fenómenos en las medidas de lucha.

Los sindicatos han incorporado también algunas de las herramientas tecnológicas disponibles y utilizan medios digitales para la afiliación y la comunicación con sus afiliados. En algunos casos los sindicatos cuentan con un área que desarrolla contenidos para la actividad gremial.

Perú

Sistema bancario y empleo en el sector

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) identifica entre las entidades financieras del país a cuatro entidades financieras estatales y 17 empresas

bancarias. Dentro de estas, 12 empresas son extranjeras y cinco nacionales.

BANCO PICHINCHA BBVA CITIBANK PERÚ MIBANCO SCOTIABANK PERÚ BANCO GNB PERÚ BANCO FALABELLA BANCO RIPLEY BANCO SANTANDER PERÚ BANK OF CHINA BCI PERÚ ICBC PERÚ BANK Empresas bancarias extranjeras	AGROBANCO BANCO DE LA NACIÓN COFIDE FONDO MIVIVIENDA Entidades Financieras Estatales	BANCO DE COMERCIO BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS INTERBANK ALFIN BANCO Empresas bancarias nacionales
--	--	--

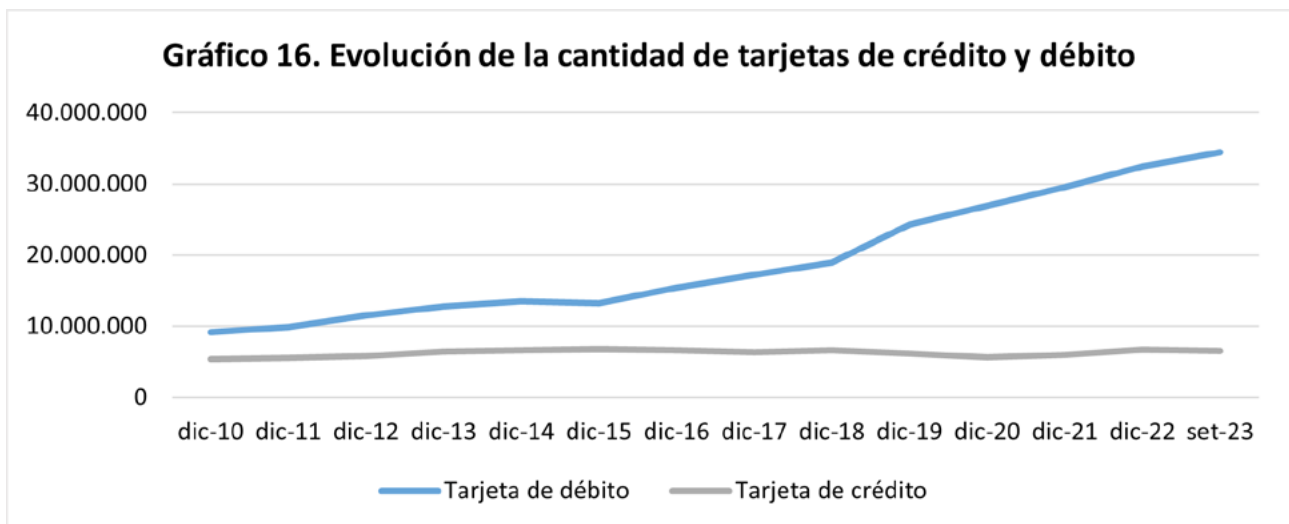
No se dispone de datos oficiales sobre la evolución ni la composición del empleo bancario en Perú, pero cifras manejadas por la prensa y asociaciones

gremiales del sector señalaban, en años recientes, que el número de trabajadores en los bancos peruanos se encuentra entre los 50.000 y 60.000.

Aspectos relacionados a la tecnología

Teniendo en cuenta el comportamiento de los usuarios, el cambio tecnológico en el sector financiero se ha reflejado tanto en el acceso como en el uso de medios de pago distintos al efectivo. De forma similar a lo que ocurre en otros países de la

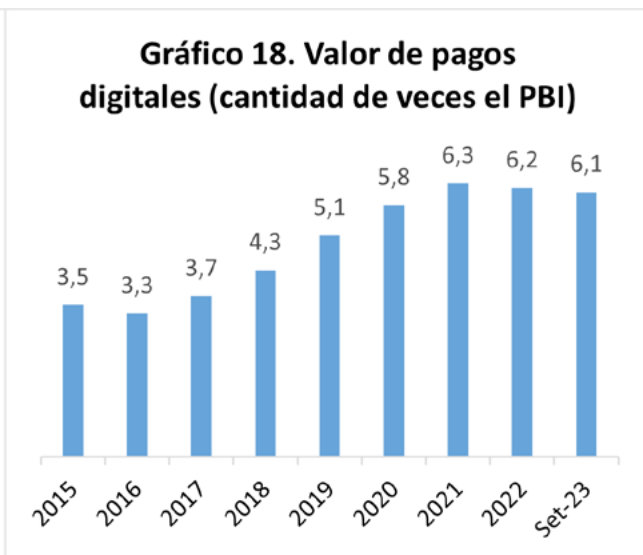
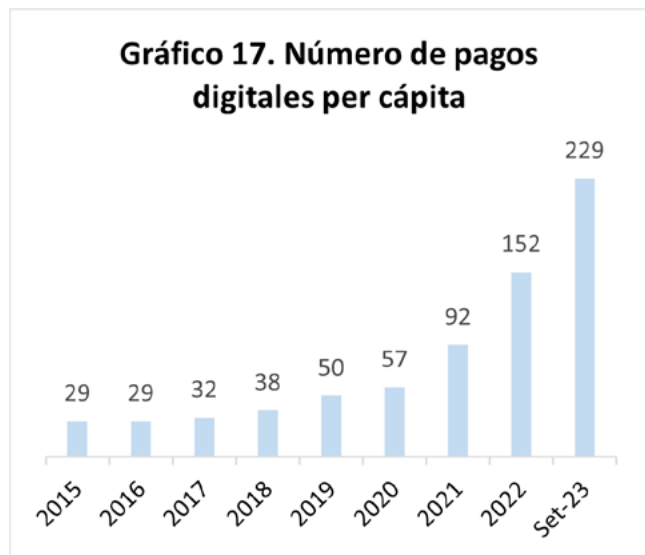
región, se observa un significativo crecimiento en los últimos años de las tarjetas de débito, mientras que las tarjetas de crédito muestran una tendencia más estable.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

En cuanto al uso, se produjo un crecimiento en el peso de los pagos digitales, tanto en la cantidad de transacciones como en el monto total. Esta

digitalización de los pagos venía aumentando de forma moderada previo a la pandemia, pero luego de esta el incremento fue más acelerado.



Fuente: Extraído de Reporte de Estabilidad Financiera (BCRP, 2023).

Esta transformación puede observarse al considerar la cantidad de operaciones a través de la banca virtual (Internet, software corporativo, software de cliente, banca por teléfono y banca móvil) que se vio triplicada en relación al período prepandemia, pasando de 17 millones en junio de 2018 a 276 millones en junio de 2023.⁴

Desde la perspectiva del trabajo, el incremento de la operativa por medios digitales tuvo incidencia en los canales de venta y en los mecanismos de atención a los usuarios, lo que implicó que haya cambios relevantes en las tareas y en las calificaciones requeridas para los trabajadores. Se detectan asociados a este fenómeno procesos de tercerización en áreas tecnológicas y también cierta flexibilización en los contratos laborales.

Si bien los trabajadores disponen de herramientas de capacitación para adaptarse a los cambios, existe la percepción de que el teletrabajo y las nuevas formas de relacionarse con los usuarios han incrementado la presión y la sobrecarga laboral. Las principales áreas afectadas en ese sentido son las relacionadas a ventas.

Por su parte, las evaluaciones del personal siguen siendo comprensibles para los trabajadores y, si bien incorporan algunos aspectos automatizados, no inciden de forma decisiva en las remuneraciones.

En cuanto a la actividad sindical, la tecnología ha implicado un debilitamiento de algunas medidas de lucha y eso ha determinado cambios en el accionar de los trabajadores para adaptarse a ese contexto.

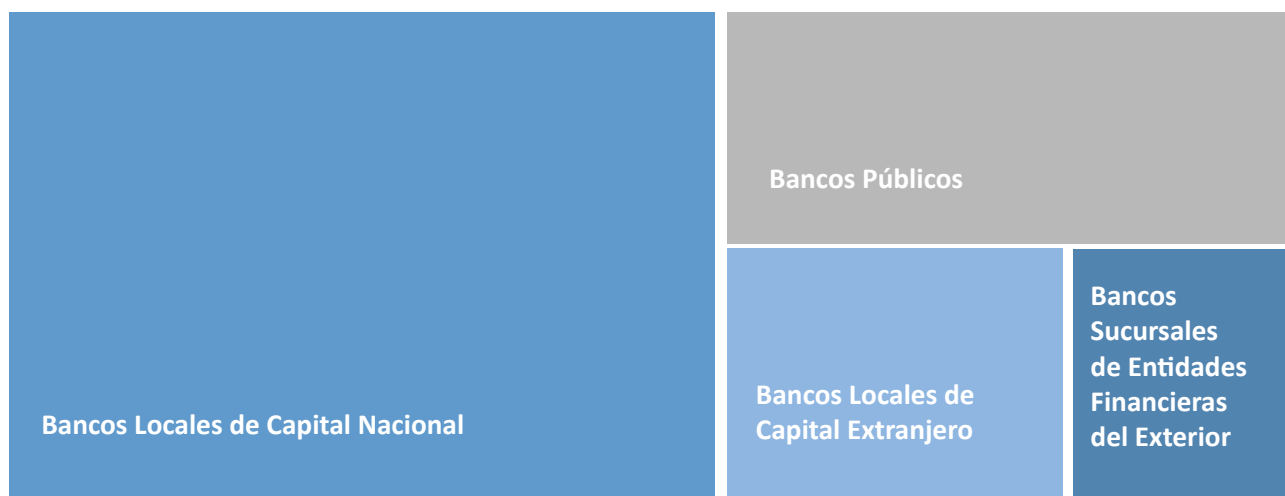
⁴ Reporte de indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2023).

Argentina

Sistema bancario y empleo en el sector

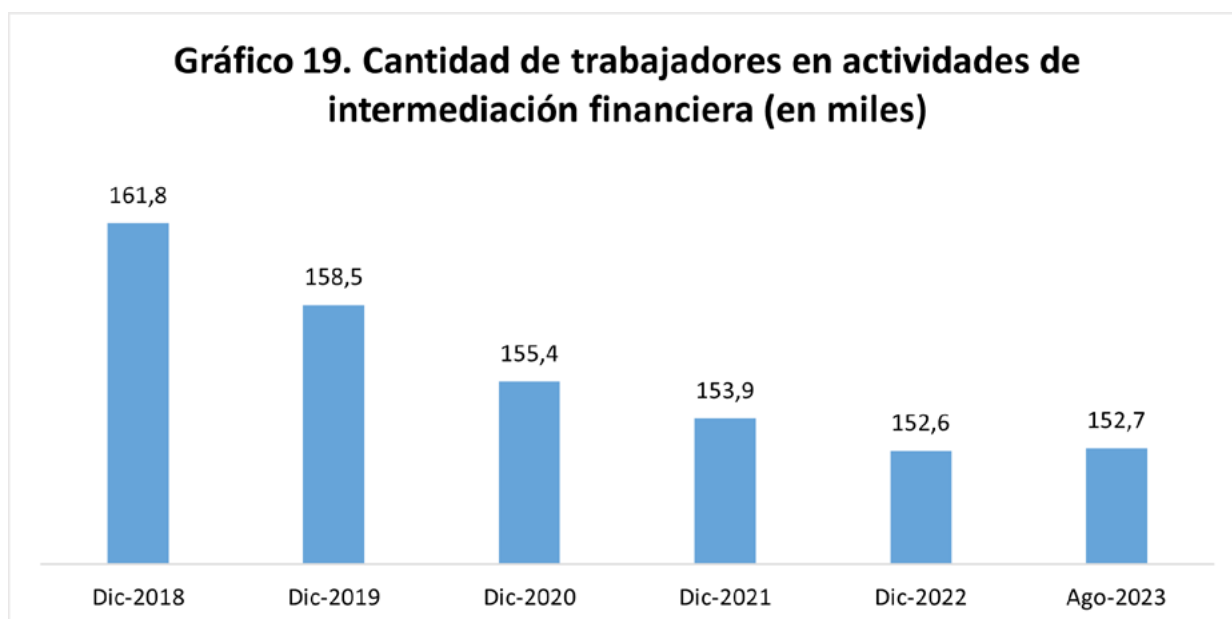
En Argentina operan 63 entidades bancarias, donde 13 son públicas y 50 privadas. Dentro de los bancos privados, 35 de ellos son locales de capital nacional,

nueve son locales de capital extranjero y seis son bancos sucursales de entidades financieras del exterior (BCRA).



La cantidad de trabajadores en actividades de intermediación financiera ha disminuido en los últimos cinco años pasando de 161.800 trabajadores

aproximadamente a 152.600. En lo que transcurre del año 2023 el número parece mantenerse estable en comparación con el año anterior.

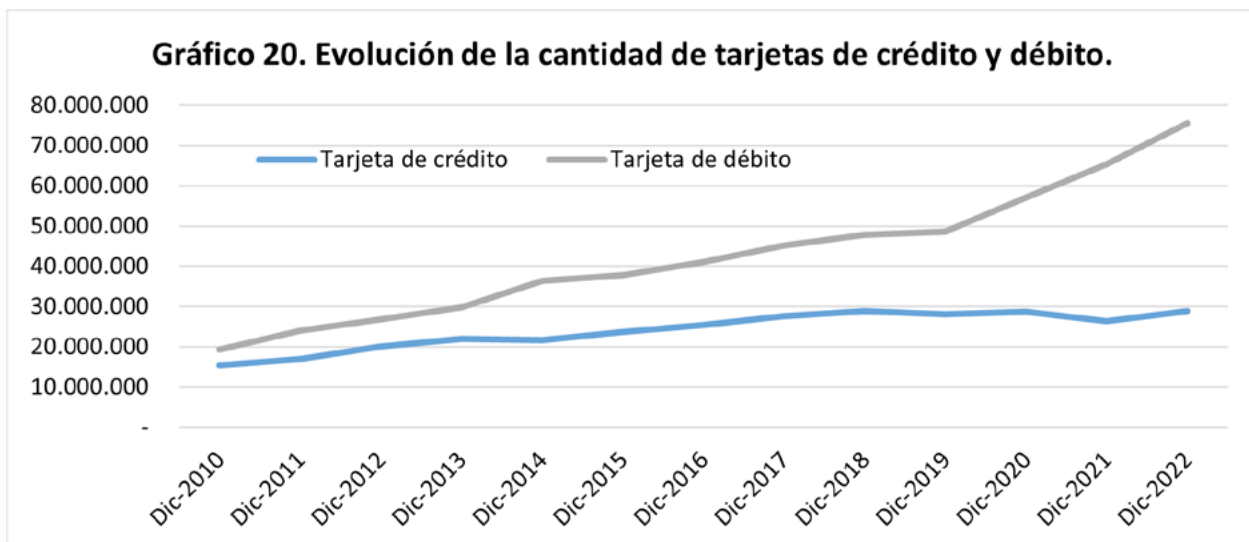


Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Aspectos relacionados a la tecnología

La evolución de los pagos digitales y el uso de medios electrónicos en sustitución del efectivo es una de las tendencias que se observa con claridad en Argentina, al igual que en todos los países estudiados. La cantidad de tarjetas de crédito y débito se han

incrementado en el período observado (2010-2022), pero mientras las primeras lo hicieron a un menor ritmo, las de débito crecieron a un ritmo acelerado durante todo el período, el cual se aceleró aún más a partir de 2019.



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de la República Argentina.

Adicionalmente, se produjo un crecimiento marcado del sector *fintech* que comenzó a operar con cada vez mayor amplitud, interviniendo en el sistema de pagos en un primer momento, pero luego pasando a ofrecer servicios tradicionalmente bancarios, de intermediación financiera. Esto tiene relación con el contexto económico de Argentina, la elevada inflación, las restricciones para el cambio de moneda y la desconfianza de los usuarios en la moneda local, que los impulsa a utilizar una oferta muy variada de servicios financieros para proteger sus ahorros y realizar inversiones.

Sin embargo, este proceso no ha sido acompañado de forma eficiente por la regulación, dando lugar a un creciente riesgo en las operaciones y a la aparición de agentes que realizan fraudes y estafas piramidales, tomando ventaja de ese contexto de inestabilidad.

En ese escenario, algunas de las *fintech* más grandes (como Mercado Libre) representan un desafío para la organización sindical, dado que son grandes jugadores de la industria, pero no permiten que la organización de trabajadores se encuadre dentro de la órbita de acción de La Bancaria. Este caso resulta emblemático y se encuentra pendiente de definición, dado que desde la empresa intentan evitar de todas formas una negociación colectiva con el sindicato de trabajadores del sistema financiero.

En Argentina también se visualiza un proceso de fragmentación y disminución del núcleo de trabajadores bancarios en contraposición con el crecimiento de otras formas de trabajo relacionadas al sector financiero, pero con peores condiciones y sin organización sindical. Si bien existen casos de

afiliación de trabajadores de *fintech*, aun los avances son muy incipientes.

En paralelo, las condiciones de trabajo en el sector tuvieron cambios derivados del manejo de la pandemia de covid-19, que determinó que de forma masiva se aplicara teletrabajo como forma de resolver la situación. Sin embargo, esa modalidad se sigue aplicando en gran medida y existen aspectos de preocupación para el sindicato, derivados de la extensión de la jornada, la dificultad para hacer valer el derecho a la desconexión y las diferencias salariales que comienzan a hacerse visibles por las dificultades para cumplir metas que tienen, principalmente, las trabajadoras mujeres, quienes siguen concentrando la mayor parte de las tareas de cuidados.

A nivel de organización sindical, La Bancaria ha tenido avances en cuanto a los programas de formación, con la creación de carreras de nivel terciario aplicadas a las tareas financieras y a aspectos tecnológicos. Se trata de un ejemplo muy relevante en el que el sindicato interactúa con la academia para lograr atender las necesidades de formación de sus trabajadores, al tiempo que se logra hacerlo a un nivel universitario, lo cual es poco común.

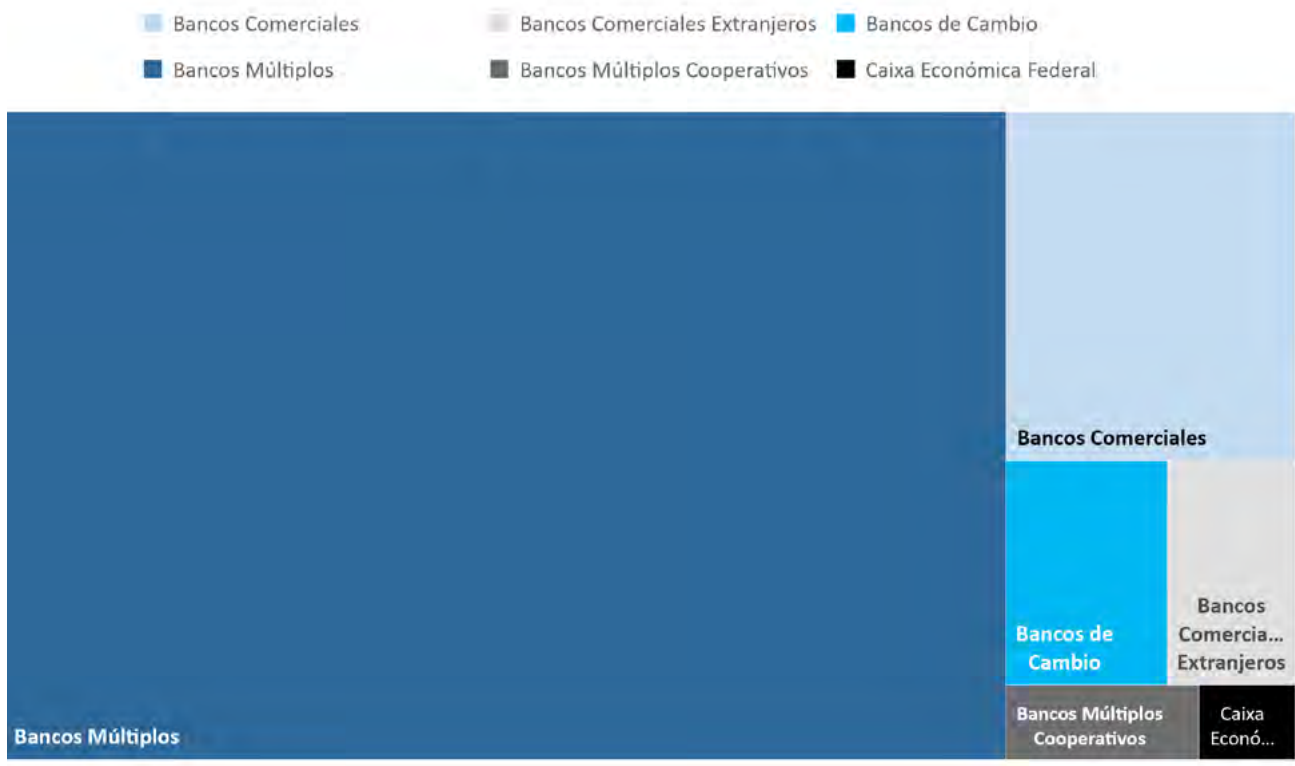
Argentina tiene instancias de negociación tripartita y bipartitas muy arraigadas y desarrolladas institucionalmente, a la vez que tiene un sindicato único del sector, lo que le permite el abordaje de algunos temas que en otras circunstancias son más difíciles. En ese sentido, La Bancaria tiene casos de éxito en negociaciones sobre la incorporación tecnológica, sobre la aplicación de teletrabajo y sobre los planes de formación.

Brasil

Sistema bancario y empleo en el sector

En Brasil hay 160 instituciones bancarias reguladas por el Banco Central, estas instituciones se clasifican como bancos comerciales (14), bancos comerciales extranjeros con sucursal en el país (4), bancos de

cambio (5), bancos múltiples (134), bancos múltiples cooperativos (2), y la Caixa Económica Federal (Banco Central Do Brasil).



La cantidad de trabajadores en instituciones bancarias de Brasil ha caído en la última década. En el período del 2013-2020 los despidos han superado a las contrataciones en estas empresas. En el primer cuatrimestre de 2023 el saldo volvió a

presentar resultados negativos, con más despidos que contrataciones. Entre 2013 y los primeros meses de 2023 la cantidad de puestos de trabajo en bancos fue reducida en más de 77 mil.

Gráfico 21. Evolución de la cantidad de trabajadores en instituciones bancarias

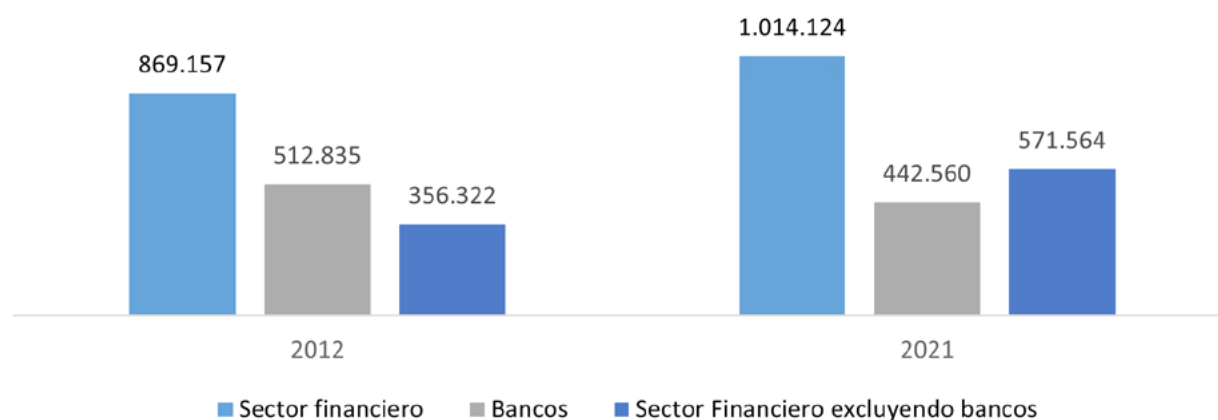


Fuente: Gráfico extraído de presentación para el Foro Trilateral de Buenos Aires (DIEESE - CONTRAF).

Esta tendencia se produce en los puestos de trabajo en instituciones bancarias, pero no ocurre lo mismo en otras ramas de la actividad financiera, en una tendencia que se ha llamado fragmentación del empleo.

Los cambios en la composición representan una pérdida en el peso de los trabajadores bancarios en el sector, que pasaron de representar en 2012 a un 59% del sector, a un 44% en el año 2021.

Gráfico 22. Cantidad de trabajadores en el sector financiero



Fuente: Gráfico extraído de presentación para el Foro de Digitalización de San Pablo (DIEESE - CONTRAF).

Aspectos relacionados a la tecnología

La digitalización del trabajo se expandió en Brasil en un contexto reciente en el cual se combinó una economía debilitada con reformas del mercado laboral que destruyeron mecanismos de protección social y flexibilizaron derechos laborales, en un escenario que además presenta una alta informalidad. En este escenario se multiplicaron las nuevas modalidades de empleo.

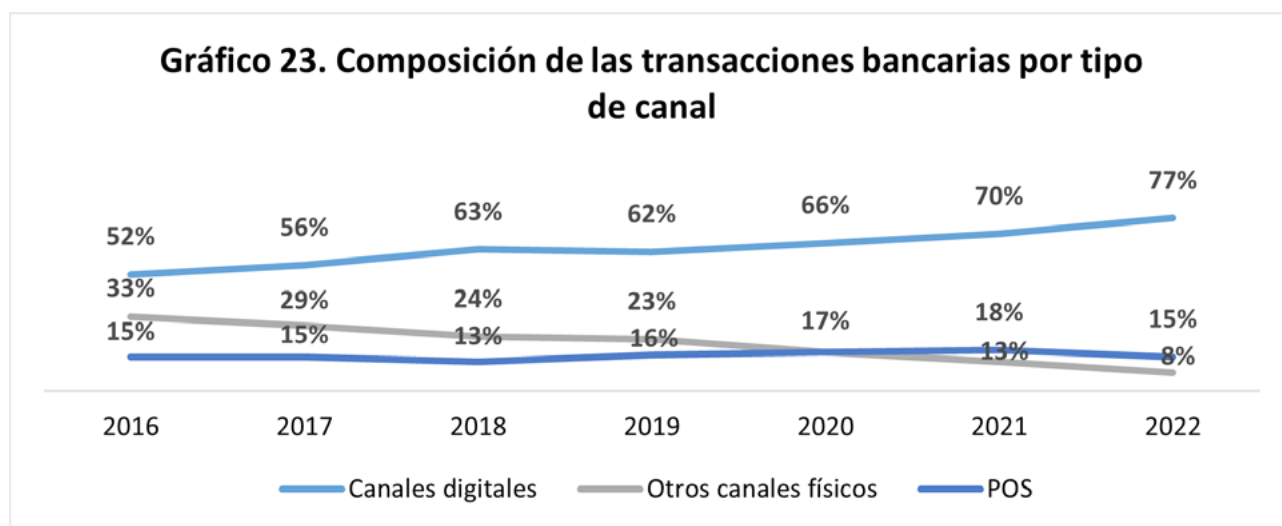
Las denominadas empresas de plataforma en Brasil ya han llegado a sectores que no necesariamente son precarios o caracterizados por tener trabajadores de bajas calificaciones. Hoy en día, están presentes en la banca, educación, salud, entre otros. sin estar amparados por la legislación laboral actual.

Basan su modelo de negocios en contratos individuales, desvinculando a la empresa de garantizar derechos básicos del trabajo como puede ser limitación de la jornada, acceso al salario mínimo, vacaciones, aguinaldo, certificaciones por enfermedad, etcétera. Además, se les traslada

directamente costos como uso de internet, celulares, computadoras, transporte por cuenta propia.

En Brasil es donde se ha desarrollado de forma más clara la modalidad de “Uber financieros” que son agentes que prestan servicios típicos de los bancos a través de plataformas, pero de forma independiente y trabajando para numerosas instituciones al mismo tiempo. Son así trabajadores iguales a los de las instituciones financieras, pero con otro vínculo contractual y sin los mismos derechos laborales. Las plataformas que habilitan este tipo de operativa son propiedad de los bancos.

En materia de comportamiento de los usuarios del sistema financiero, se observa que las transacciones bancarias muestran una transformación en su composición, con un incremento de los canales digitales en contraposición con la caída de los canales físicos. En los años considerados (2016-2022) los POS mantienen un nivel de participación similar en las transacciones.

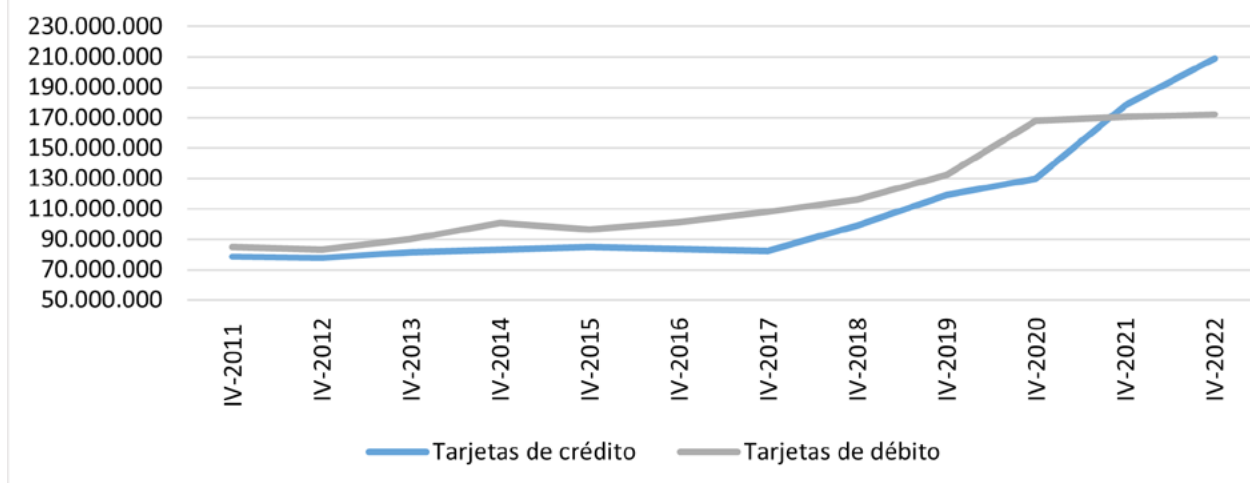


Fuente: Gráfico extraído de presentación para el Foro de Digitalización de San Pablo (DIEESE - CONTRAF).

Se identifica un crecimiento en la cantidad de tarjetas activas en los últimos diez años. Las tarjetas de crédito tuvieron un ritmo más moderado del 2011 hasta el 2017, y a partir de ese año la cifra creció de manera

acelerada. Las tarjetas de débito, por el contrario, presentaron un crecimiento más acelerado hasta el 2020, y luego de eso continuaron aumentando a un ritmo menor.

Gráfico 24. Evolución de tarjetas de crédito y débito activas



Fuente: Elaboración propia con datos de Banco Central Do Brasil.

Tal vez la tendencia más relevante y que se encuentra por detrás de las cifras comentadas sobre pagos digitales, es el sistema de pago **PIX**, que ha tenido un desarrollo muy rápido, impulsado y administrado por el propio Banco Central de Brasil.

Es un sistema instantáneo que permite pagos y transferencias (que demoran de dos a 10 segundos). La misma ocurre directamente entre las cuentas sin intermediarios y puede realizarse cualquier día y a cualquier hora, incluyendo feriados y fines de semana.

Las operaciones se realizan mediante un registro previo en PIX con número de celular o correo electrónico.

Actualmente son casi 800 instituciones las que participan en PIX: 600 cooperativas 100 instituciones de pago, 60 bancos y el resto se compone de otras instituciones financieras. Desde su creación (octubre 2020), la cantidad de usuarios y montos totales que operan en PIX han crecido de forma exponencial, con un monto promedio por operación más bajo.

Un 85% de los usuarios de PIX tienen menos de 50 años, y puntualmente un 35% son menores de 30.

Otras tendencias de las que se espera un mayor desarrollo en poco tiempo son las **Finanzas Abiertas** y el **Real Digital**.

Las finanzas abiertas u Open Banking dan la posibilidad a los usuarios de manejar su información con las diferentes instituciones autorizadas por el Banco Central con el fin de que se les ofrezcan productos específicos de su interés. Con esto,

las instituciones directamente se conectan a las plataformas o aplicaciones de otras y acceden a los datos que autorizan los usuarios. La idea es que el usuario es dueño de su información en lugar del banco o institución en la cual tiene una cuenta o tarjeta.

El real digital es una versión digital de la moneda brasilera, que será emitido por el Banco Central con fecha prevista de lanzamiento para el 2024, con el objetivo de garantizar la estabilidad de la moneda. Cualquier persona o empresa que desee operar con reales en formato digital podrá entregar reales convencionales y transformarlos en digitales. Dichas operaciones serán realizadas mediante instituciones financieras (bancos, cooperativas, *fintech*).

En cuanto a la organización sindical, se observa una baja considerable en la afiliación. En este contexto, la CUT creó un grupo de trabajo con el fin de debatir estas temáticas y presentar propuestas para garantizar derechos a los trabajadores. El objetivo principal es poder llegar a una regulación adecuada para las empresas de plataformas, en concordancia con la actividad que llevan a cabo.

Se considera que las relaciones entre trabajadores de plataformas/aplicaciones y las empresas en cuestión son relaciones laborales normales y deben entrar en el marco del derecho laboral. Existe una relación de subordinación, aunque sea a través de una gestión algorítmica, puesto que este algoritmo responde a los intereses de la empresa propietaria de la herramienta, y la aplicación define horarios, días de trabajo, turnos, reglas, etcétera. El hecho de que estas no se encuentren actualmente reguladas producen relaciones de trabajo precarias.

Uruguay

Sistema bancario y empleo en el sector

En Uruguay operan 11 instituciones bancarias, de las cuales 9 son privadas y dos son bancos estatales.

Todas las entidades bancarias privadas que operan en el país son de origen extranjero.



Si bien en otros sectores de la actividad financiera (como por ejemplo empresas administradoras de créditos) la cantidad de trabajadores se ha visto incrementada en los últimos años, se observa una tendencia hace más de diez años de reducción de los

puestos de trabajo en las instituciones bancarias. El gráfico 25 muestra que entre 2010 y 2022 la cantidad de trabajadores disminuyó en un 27% en la banca privada.

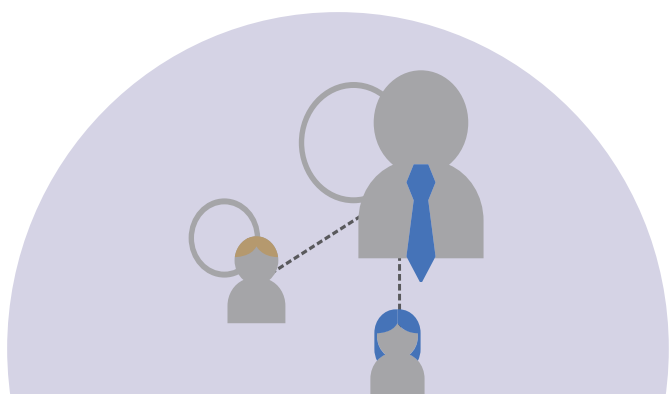
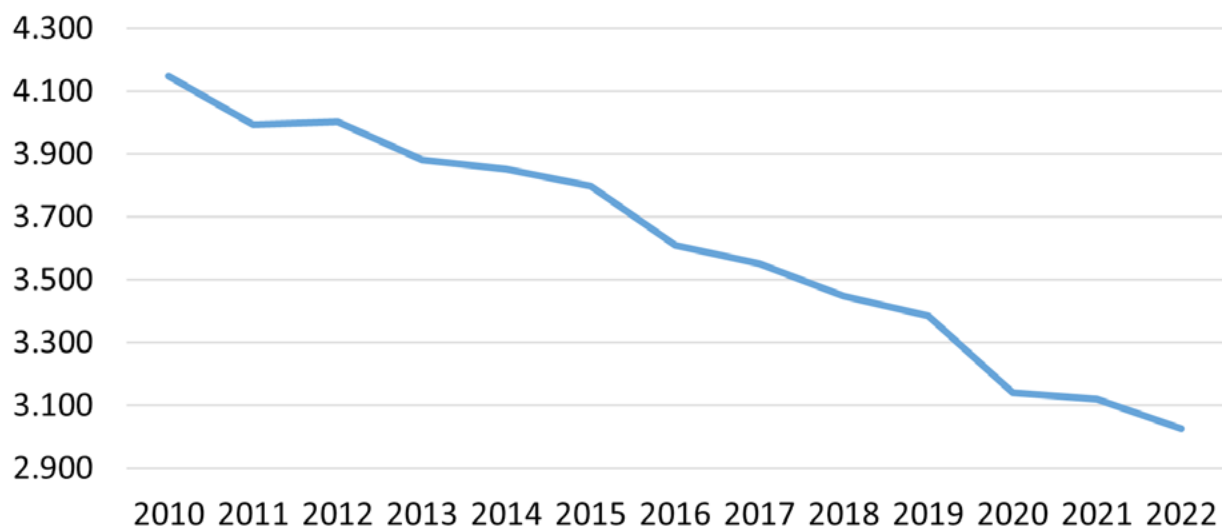


Gráfico 25. Cantidad de trabajadores Bancos Privados

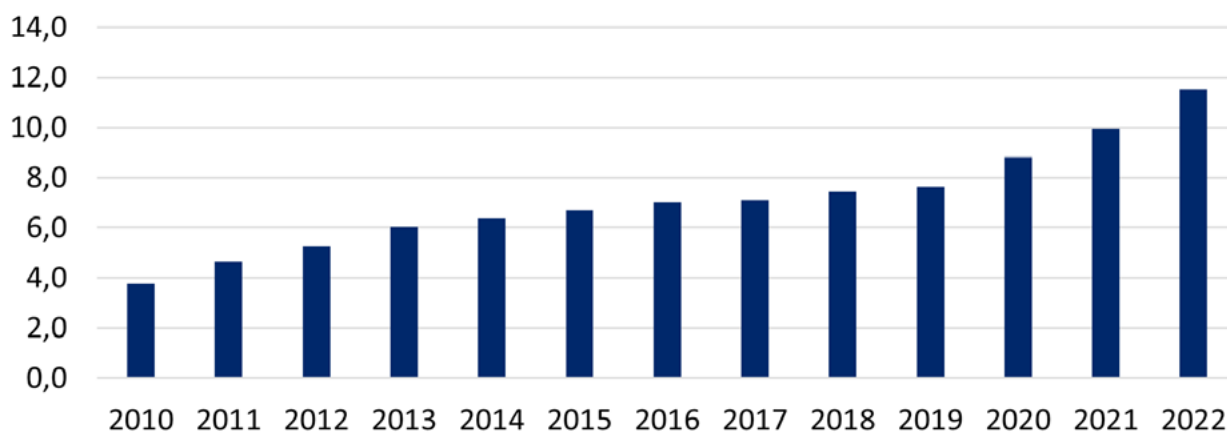


Fuente: Elaboración propia con datos de las Memorias anuales de la Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias.

La caída en el nivel de empleo se produce en contraposición con un aumento en el volumen de negocios de los bancos, que creció en el mismo

período un 124%. Esto se refleja en un incremento en el volumen de negocio por trabajador, que muestra un crecimiento constante (gráfico 26).

Gráfico 26. Volumen de negocios por trabajador - Bancos privados

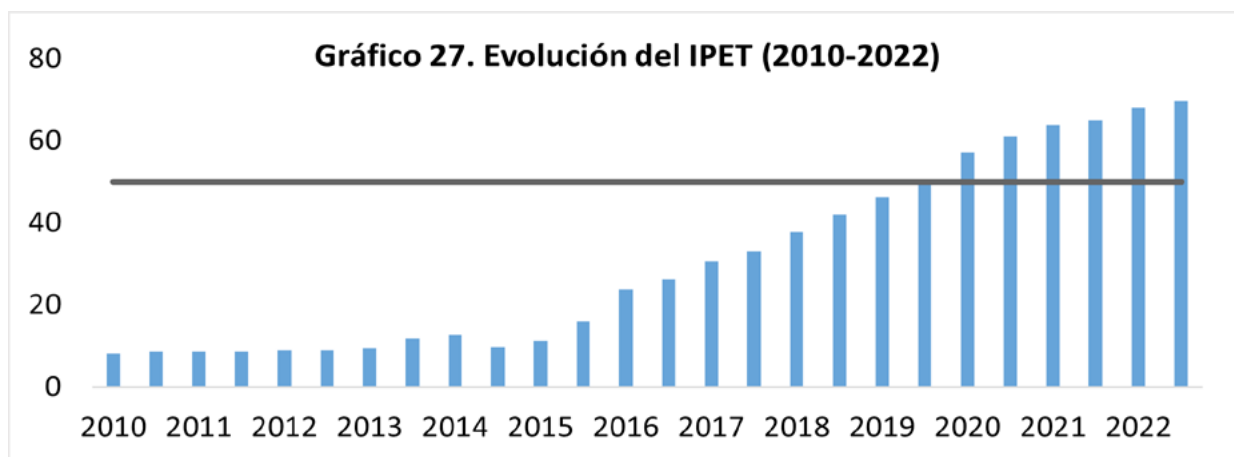


Fuente: Elaboración propia con datos del BCU y Memorias anuales de la Caja de Jubilaciones y Pensiones Bancarias.

Aspectos relacionados a la tecnología

Resulta muy ilustrativo en Uruguay el cambio de las preferencias de los usuarios y la política de digitalización de las empresas. Una de las formas de observarlo es a través del Índice de Pagos Electrónicos vs Tradicionales (IPET) que elabora el Banco Central del Uruguay (BCU). Este índice mide la participación de los medios de pago electrónicos (tarjetas, IDE, transferencias, pagos web y aplicaciones) en comparación con los pagos físicos o tradicionales.

Los valores del IPET se encuentran en aumento desde el 2015, alcanzando en el segundo semestre de 2019 el 50%. Luego de eso los valores se ubicaron por encima de esta cifra, lo que representa una mayor cantidad de pagos electrónicos que tradicionales. Al cierre de 2022 el índice representaba un 69,7%, lo que implica que cada \$100 pagados casi \$70 se hacen por vía digital. Esto representa un gran cambio con lo que ocurría en 2010, donde cada \$100 solamente \$8 se realizaban por estos mecanismos (gráfico 27).

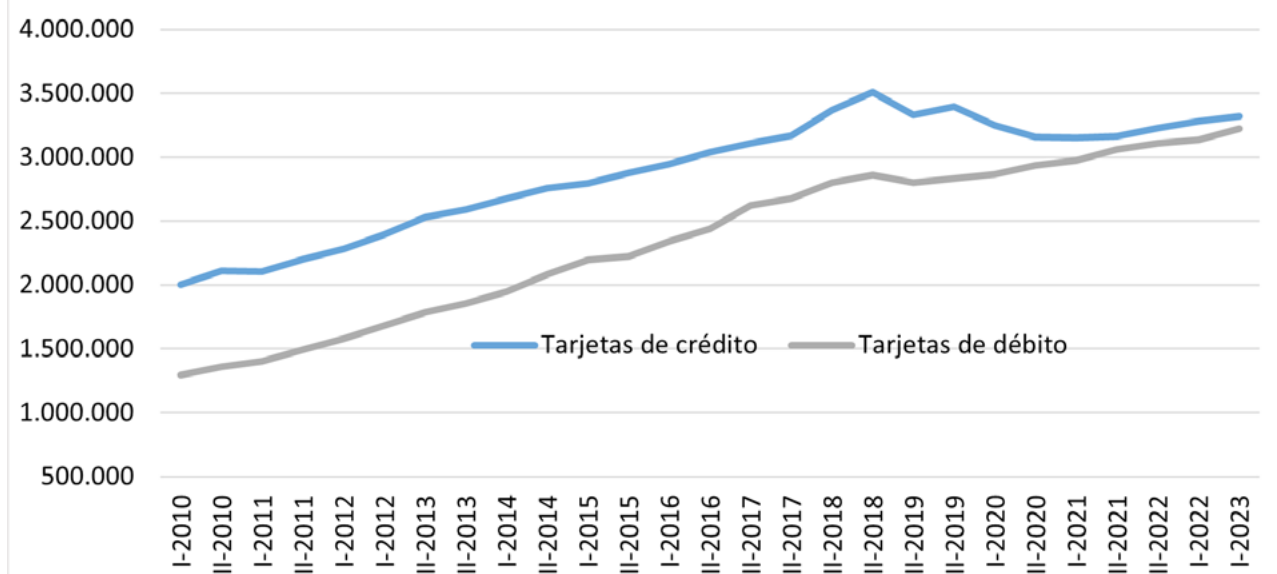


Fuente: Elaboración propia con datos del BCU.

La transformación del sistema de pagos también se observa en el aumento de la cantidad de tarjetas de crédito y débito en dicho período. La cantidad

de tarjetas de crédito aumentó un 66% desde 2010 hasta el primer semestre de 2022, mientras que las de débito lo hicieron en un 149%.

Gráfico 28. Evolución de las tarjetas de crédito y débito



Fuente: Elaboración propia con datos del BCU.

Estos cambios han tenido como contracara la disminución de puestos de trabajo y un cambio en los perfiles de contratación. Una tendencia a polarización del empleo en la que los sectores de calificaciones medias van en disminución mientras que se incorporan al sector bancario calificaciones más altas y se tercerizan actividades más rutinarias. Al mismo tiempo, en la periferia del sector financiero operan otras empresas que tienen un menor nivel de organización sindical y puestos de trabajo de peores condiciones.

Estos sectores también han permitido que el sistema financiero aumente su capilaridad y que las sucursales bancarias tradicionales disminuyan, en un proceso de centralización de las decisiones y disminución de la atención presencial al público.

La implementación del teletrabajo, si bien ha sido acompañada por una ley, esta resulta muy poco abarcativa y con una formulación que promueve la negociación individual. Por ello, solo las empresas con trabajadores organizados han logrado negociar de forma bipartita mejores condiciones para estas tareas.

Por otro lado, la existencia de grupos económicos dentro del sector financiero lleva a que los bancos segmenten su negocio y concentren empleo de peores condiciones en las empresas subsidiarias, las cuales utilizan para colocar crédito en sectores menos atractivos tradicionalmente para los bancos, realizando compras de cartera para obtener la

rentabilidad de esos créditos. De esa forma, se colocan préstamos con trabajadores que tienen salarios más bajos y peores condiciones laborales pese a que su negocio termine siendo parte del banco.

A nivel de organización sindical, en Uruguay la existencia de un sindicato único como AEBU permite que las negociaciones de todos los sectores más grandes dentro del sistema financiero de centralicen y existan algunos objetivos comunes y coordinación. Sin embargo, el nivel de afiliación no es igual en cada actividad y esto representa un obstáculo para obtener en todo el sistema financiero las mismas conquistas que en el sector bancario que es el de mayor desarrollo sindical.

Los sectores más nuevos como las *fintech* y algunos operadores relacionados al sistema de pagos representan una dificultad dado que el nivel de afiliación es muy bajo y en algunos casos inexistente, siendo sectores que quedan por fuera de las negociaciones colectivas. Incluso las empresas de base tecnológica como las *fintech*, ni siquiera está claro a qué sector pertenecen y por ende que sindicato debería representar a estos trabajadores.

Si bien la herramienta de consejos de salarios — que estipula negociaciones tripartitas obligatorias cada cierto tiempo— es un ámbito fundamental, existen actividades que logran eludir el mecanismo o buscan ser catalogadas dentro de otras actividades no financieras.

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PREOCUPACIONES DE LOS SINDICATOS DE LA REGIÓN?

La acelerada incorporación de tecnología genera múltiples transformaciones y desafíos para la organización sindical, muchas de las cuales se han ido enumerando a lo largo de este documento. En el siguiente apartado, se busca jerarquizar los puntos neurálgicos desde la mirada territorial de cada contexto y organización de trabajadores.

En la primera parte, se resumen los aportes de los sindicatos de Colombia, Costa Rica, Chile y Perú que surgen del cuestionario, en donde se logra una primera aproximación a cuáles son actualmente

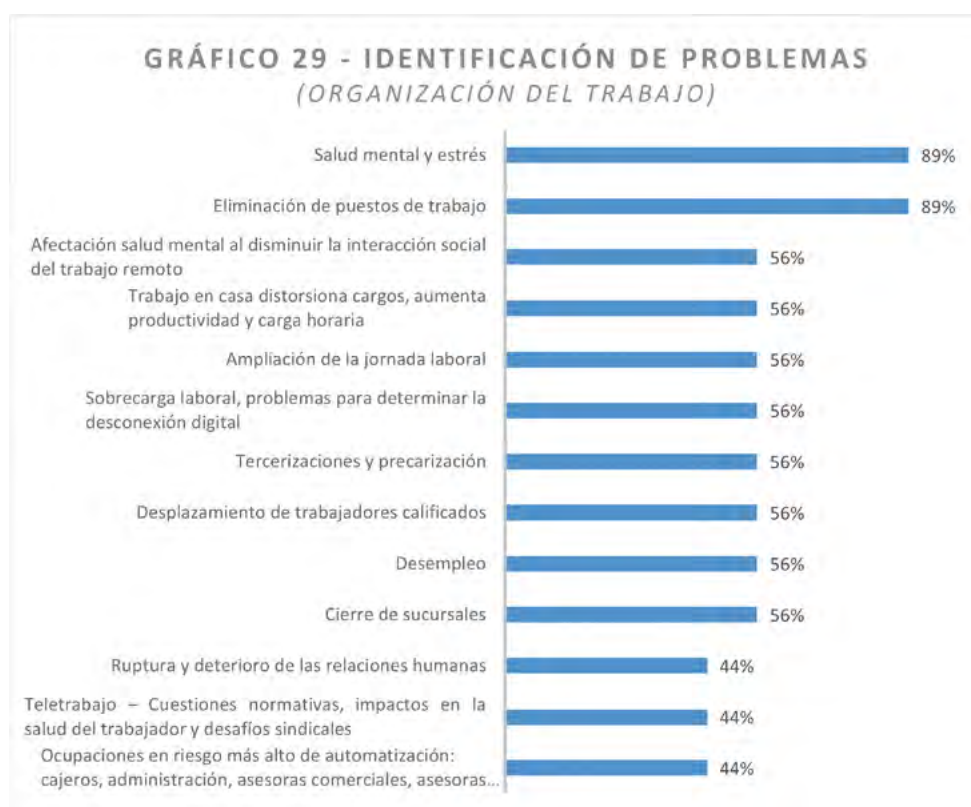
los problemas y desafíos más visibles para cada organización sindical. En una segunda parte, se encuentran los desafíos y elementos clave que surgieron del intercambio trilateral entre Argentina, Brasil y Uruguay. Para luego concluir con un resumen de la declaración que se elaboró en el Forno Sindical Internacional sobre Digitalización Financiera que se desarrolló en la ciudad de San Pablo en octubre de 2023, y en el cual participaron Argentina, Brasil, Uruguay, Perú, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Paraguay y México.

Sindicatos de Colombia, Costa Rica, Chile y Perú

Considerando los bloques de análisis descriptos anteriormente tomando de insumo los aportes que surgieron desde el cuestionario y los intercambios que se generaron en instancias colectivas, se resumen

las principales ideas, desafíos y problemas en torno a las transformaciones que implica la digitalización e introducción de tecnología en el sistema financiero.

En cuanto a los impactos en la organización del trabajo, del cuestionario se seleccionaron los problemas que se identifican como más relevantes:



Nota: No se muestran en el gráfico los problemas que son mencionados el 33,3% de las veces o menos.

Los procesos de digitalización y automatización no se implementan exclusivamente en los canales de atención, sino que estos también se aplican a otros procesos relacionados a las actividades principales que desarrollan las instituciones bancarias. En este sentido, un ejemplo es el del análisis de riesgo de crédito automatizado, en el cual se menciona como una problemática el caso de un banco donde el otorgamiento de créditos que permite la aplicación móvil cuenta con mejores tasas que las que ofrecen los trabajadores en las oficinas comerciales, dificultando a estos a alcanzar sus metas de ventas, expuestos a una competencia desigual con la propia tecnología del banco.

Junto a la disminución en el peso de ocupaciones como la de los cajeros, también se encuentran empleos en el área de cobranzas, operaciones y roles de auxiliar, entre los más afectados, a través de procesos como despidos o tercerizaciones. También se han asociado estos mecanismos a una mayor flexibilización de los contratos laborales.

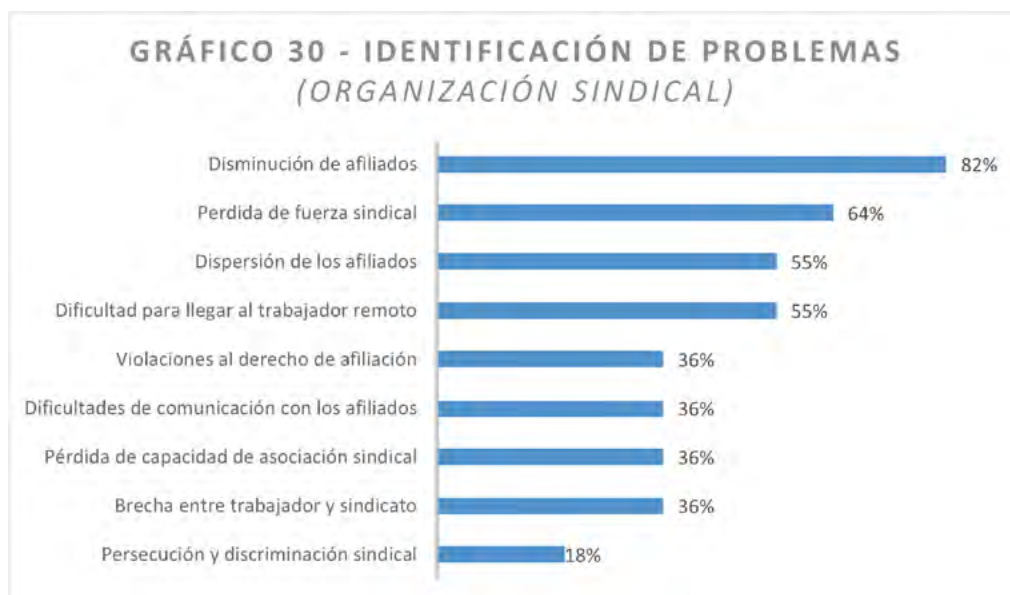
Entre los principales aspectos que se destacan a partir del cambio tecnológico de las instituciones, aparece el incremento de la productividad de los trabajadores. Dichos avances permiten a estos ofrecer mayor rapidez en la respuesta a los usuarios, así como también realizar más operaciones en

menor tiempo. Sin embargo, también aparece como problemática las exigencias de productividad establecidas por las aplicaciones, el cumplimiento de nuevas metas a partir de la incorporación de tecnología y nuevos indicadores de medición para numerosos puestos de trabajo.

Las nuevas dinámicas laborales con mayores cargas de trabajo y metas más exigentes, sumado a la competencia con las aplicaciones que les quitan clientes a los trabajadores ofreciendo mejores condiciones, generan efectos en la salud mental de los empleados de las instituciones bancarias. Se menciona que estas nuevas presiones se asocian a estrés y *burnout* laboral, junto con la presión de adaptarse rápidamente a estos cambios. Al mismo tiempo, cuando los canales digitales fallan (ej. caída del sistema) se produce una recarga en las tareas de los trabajadores y una mayor presión sobre estos.

La disponibilidad creciente de los datos y las herramientas de control excesivas sobre los empleados se caracterizan por ser muy poco transparentes, y los sindicatos tienen dificultades para incidir o participar en la definición de estas cuestiones. En general no tienen acceso al tipo de datos que recaban las instituciones bancarias ni al uso que se les da a estos.

En los aspectos relacionados con la **organización sindical**, se jerarquizan los siguientes problemas:



Fuente: Elaboración propia a partir de respuestas del cuestionario de digitalización

La acelerada incorporación de tecnología genera transformaciones y desafíos para la organización sindical. Uno de los principales obstáculos para los sindicatos de la región se encuentra asociado a la expansión de la modalidad del teletrabajo. Si bien el trabajo remoto ofrece ciertos beneficios para los trabajadores, aparecen aspectos relacionados a la comunicación y una mayor distancia que dificulta el vínculo con el sindicato.

Asimismo, en este escenario de crecimiento tecnológico, se han generado despidos, y trabajadores con determinado perfil se han vuelto frecuentemente prescindibles para las organizaciones.

Estas transformaciones también se potencian con un contexto de baja en la tasa de afiliación de los sindicatos y debilitan los recursos de estas organizaciones.

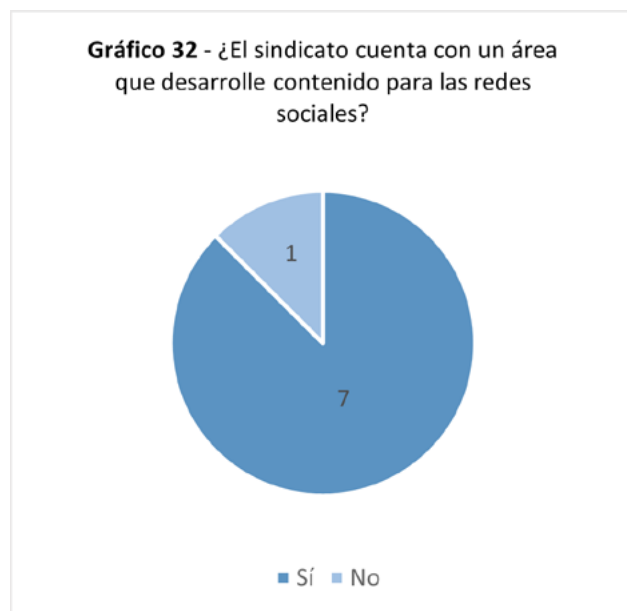
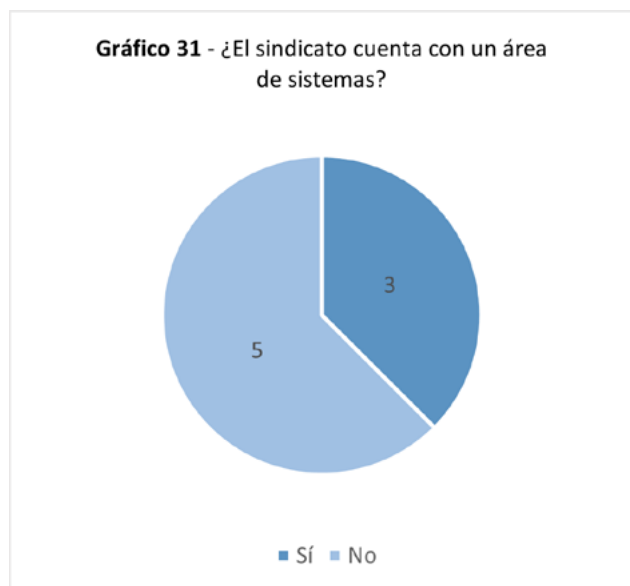
A su vez, se observa una pérdida de fuerza sindical, relacionada a la capacidad de negociar los impactos asociados a la introducción de tecnología. Los espacios de negociación en los países relevados en el observatorio son principalmente bipartitos, donde los sindicatos negocian por empresas y no por rama de actividad. Este aspecto, sumado a que en algunos países existe una gran cantidad de sindicatos que operan de forma fragmentada, dificulta el avance de

las negociaciones en ciertos aspectos como lo son los impactos de la incorporación tecnológica. En esta temática, las conquistas que se identifican desde los sindicatos son muy escasas e incipientes.

Entre quienes responden el cuestionario, algunos señalan la dificultad de utilizar de forma efectiva la tecnología para abordar estas tendencias, mientras continúan con las estrategias y medidas de lucha tradicionales. Sin embargo, se mencionan diferentes herramientas que los sindicatos sí han incorporado a sus organizaciones.

La gran mayoría de sindicatos cuentan con redes sociales (Facebook, X y WhatsApp), mientras que Csteba (Chile) y ACEB (Colombia) disponen de una aplicación móvil propia. Para estos canales se generan contenidos audiovisuales, que tienen como objetivo la difusión de las actividades y comunicados del sindicato. Entre los cambios en la actividad sindical también se menciona la implementación de asambleas con formato híbrido y la creación de formularios digitalizados de afiliación.

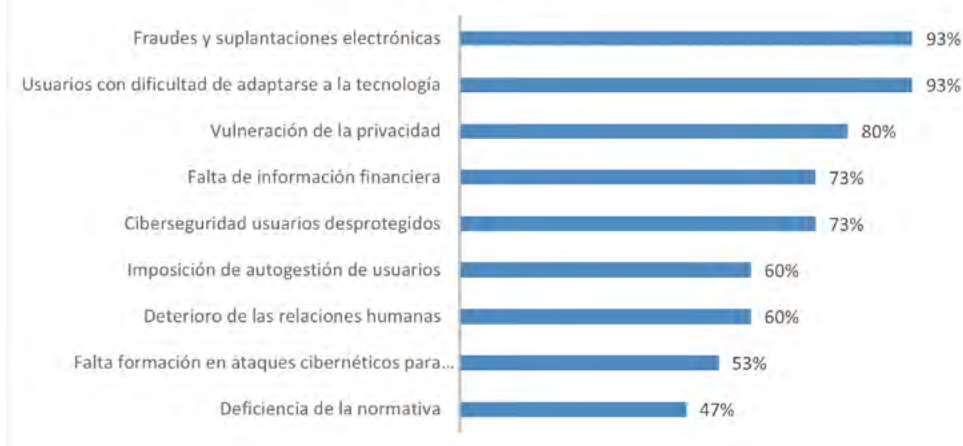
Los sindicatos cuentan con distintos recursos para incorporar la tecnología a la organización sindical. Los gráficos 31 y 32 permiten observar la cantidad de sindicatos con área de sistemas y contenido para las redes sociales.



Las organizaciones que cuentan con área de sistemas son ACEB, Anebre (Colombia) y Sutban (Perú), mientras que los sindicatos que no tienen este sector son Csteba (Chile), Sintrasecfin, UNEB (Colombia) Unebanco y Sinebacccr (Costa Rica). Sin embargo, todos cuentan con un área de desarrollo para redes sociales excepto Sinebacccr.

Por último, se detectan los principales problemas relacionados a los impactos que estos fenómenos tienen en el **entorno y la sociedad**. Para dar cuenta de este aspecto se identificaron los problemas principales en torno a **los usuarios del sistema financiero**.

GRÁFICO 33 - IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS (USUARIOS)



Fuente: Elaboración propia a partir de respuestas del cuestionario de digitalización

Los avances tecnológicos y su incorporación en el sistema financiero traen consigo una mejora en determinados aspectos de los servicios que reciben los usuarios. En este sentido existe cierto nivel de acuerdo entre los encuestados de que la incorporación de tecnología les permite a los usuarios acceder a servicios por menores costos y que contribuye a ofrecer servicios de mayor calidad y personalización. También se destacan otros elementos positivos como una mayor agilidad, simpleza y comodidad a la hora de realizar trámites.

Sin embargo, también se identifican impactos en la confianza de los usuarios al sistema financiero. Entre los elementos que se destacan en este sentido aparece la sensación de inseguridad vinculada a hackeos, fraudes digitales y el uso de información personal de manera poco transparente. Esta desconfianza es más

frecuente entre las personas de mayor edad, que disponen de menos habilidades digitales y no están acostumbrados a utilizar estos canales. Otro aspecto que afecta a los usuarios es que en ocasiones se los desplaza obligatoriamente a canales digitales que no cuentan con los soportes tecnológicos suficientes, y esto se deriva en un servicio de peor calidad.

Asociado a esto, crece la importancia de medidas de ciberseguridad y de regulaciones bancocentralistas que logren acompañarse a los cambios. Existe un debate que hasta el momento no está saldado, que consiste en definir quiénes asumen los riesgos en este nuevo escenario. Los sindicatos en este sentido, pueden ser un actor clave para defender los derechos de los usuarios y para exigir una adecuada regulación.



ESPACIO TRILATERAL DE ANÁLISIS SOBRE CAMBIO TECNOLÓGICO

El 16 de mayo de 2023, se realizó la primera reunión trilateral sobre impacto del cambio tecnológico en el sistema financiero. La misma se realizó en la sede de La Bancaria (Buenos Aires) y tuvo como objetivo intercambiar información referida a la digitalización en el sistema financiero recabada por cada uno de los sindicatos convocados (la Asociación Bancaria de Argentina, Contraf-CUT de Brasil y AEBU de Uruguay). Estos tres sindicatos conformaron la Coordinadora Permanente de Digitalización Financiera.

Se trató de un ámbito de intercambio que funcionó de forma paralela al proyecto del observatorio regional, dado que ya existía cierto avance en el estudio de la temática en los tres países, y también más antecedentes de interacción entre los sindicatos.

Se destacó la existencia de nuevas relaciones de trabajo, con una mayor flexibilización, deslocalización y se identificó también la uberización de las condiciones de trabajo. Un gran número de trabajadores nuevos lo hacen de forma “independiente”.

Esto —sumado a nuevas modalidades como el teletrabajo— resulta una amenaza identificada en este espacio para el movimiento sindical; es difícil controlar la delimitación de la jornada para estos trabajadores y el cumplimiento de otros derechos laborales, así como podrían ampliar la brecha de género en lo que respecta a corresponsabilidad de cuidados.

Si bien la brecha de género tiende a reducirse en lo que refiere a cantidad de trabajadoras en el sector, es cierto que se observa que ellas ocupan puestos de peor calidad y están sometidas a otras brechas, como por ejemplo el hecho de que son más las que trabajan a distancia o con modalidades más flexibles.

A su vez existen actualmente numerosas empresas que brindan servicios financieros mediante una base tecnológica (*fintech*). Estas han crecido de manera considerable en el último tiempo y resulta de particular interés para el movimiento sindical preguntarse de qué manera pueden afectar a los trabajadores y a sus organizaciones.

En lo que respecta a afiliación sindical, los tres sindicatos coincidieron en que la tendencia es a una clara baja, probablemente asociado a todos estos fenómenos descriptos: existe una tendencia a disminuir el empleo financiero tradicional, puesto que la tecnología permite que se necesiten menos trabajadores para la realización de algunas tareas; las nuevas empresas y modalidades de trabajo se caracterizan por una despersonalización del trabajador, así como por una pérdida del vínculo con sus compañeros.

De la misma forma que en el apartado anterior, se realiza un análisis breve de lo observado y comentado sobre cada país y luego se comentan resultados del intercambio y los desafíos y líneas de acción identificadas.



INTERCAMBIO TRILATERAL ARGENTINA, BRASIL Y URUGUAY

Es un desafío comprender en todas las aristas que la tecnología puede impactar y que resulta de interés para el movimiento sindical. La aceleración de determinados procesos a causa de la irrupción de la pandemia covid-19 hizo que se dieran muchos cambios en poco tiempo y que no fueran acompañados de diálogo y negociación colectiva.

La tecnología tiene un potencial fuerte de inclusión, de permitir llegar a población que anteriormente estaba excluida del sistema bancario formal; también, desde el lado del negocio, mejorar la eficiencia puesto que los bancos pueden ofrecer servicios a menores costos y aumentar la productividad. También, aunque se han eliminado ciertas capacidades requeridas para determinados puestos de trabajo “tradicionalmente” bancarias, también se han creado nuevos empleos y se espera que continúen creciendo, como por ejemplo especialistas en ciberseguridad, programadores, etcétera.

En ese sentido, para que la incorporación de tecnología tenga beneficios que puedan ser apropiados por la sociedad, se debe impulsar que el rol de las nuevas empresas financieras con base tecnológica no sea una competencia por la vía de la reducción de costos por un empeoramiento en las condiciones de los trabajadores.

Estas nuevas modalidades de trabajo impulsadas llevan consigo diversos riesgos. Debe prestarse especial atención a los cambios en materia de salud mental y laboral de los trabajadores, así como a la conciliación entre vida privada y trabajo.

Es fundamental el rol de la educación en materia de uso de productos y servicios financieros, puesto que un mayor acceso de personas que no están correctamente informadas puede llevar a diversos riesgos, como generar deudas y sobredeudas que se tornen impagables.

También es necesario darle un papel importante al diálogo social sobre la digitalización e introducción de nuevas tecnologías, permitiendo gestionar los impactos a los diversos actores en todas las áreas que sean afectadas. Los cambios observados en los perfiles requeridos de trabajadores deberían conducir a una readaptación o reconversión profesional y no a destrucción de puestos actuales.

Resulta prioritario que se relativice y se ponga en cuestión la definición de trabajo “autónomo”, en lo que refiere a la protección de los trabajadores, dado que en el caso de las plataformas, por ejemplo, estos

trabajadores no son realmente independientes y presentan un enorme retroceso en protección laboral en comparación a los trabajadores dependientes.

Los sindicatos deben adaptarse a las nuevas tecnologías, sobre todo para estas modalidades deslocalizadas. Se propuso en el espacio tripartito la generación de carteleras sindicales *online*, acciones y medidas de protesta virtuales, asambleas a distancia, así como nuevas maneras de militancia y comunicación. Para poder atraer a los nuevos trabajadores es necesario que los sindicatos se adapten a sus necesidades y reivindicaciones que muchas veces son diferentes a las que tienen los trabajadores “tradicionales”.

En el espacio trilateral de intercambio se señalaron seis puntos como estrategia a llevar a cabo por parte del sindicato financiero ante el avance tecnológico:

- Fomentar la formación profesional para los compañeros que ven sus tareas actualmente amenazadas.
- Reducción de la jornada de trabajo sobre la base de mantener el salario, puesto que la productividad se ve en aumento por la incorporación tecnológica.
- Los “premios” fiscales o exoneraciones deberían darse no solo pensando en fomentar industria sino también premiando el trabajo digno, fomentando actividades productivas que generen empleo.
- Declarar trabajo esencial al trabajo humano.
- Trabajar sobre el fraude informático, dado que a partir de la irrupción de la tecnología se han multiplicado significativamente los casos.
- Discutir estos aspectos en un ámbito político.

A su vez, vale la pena señalar como logro del sindicato bancario argentino que se está negociando con los trabajadores de Mercado Pago (*fintech*), para que los trabajadores de esta empresa pasen a ser afiliados de La Bancaria. Este fenómeno es fundamental y da un antecedente importante para el sindicalismo financiero de la región, puesto que son cada vez más los trabajadores con nuevos perfiles y características que realizan tareas financieras, pero no son reconocidos como tales.

Declaración del Foro Sindical Internacional sobre Digitalización Financiera

Entre los días 25 y 28 de octubre de 2023 fue realizado el Foro Sindical Internacional de Digitalización en la Sede Central de Contraf-CUT en la ciudad de San Pablo, en el que participaron los sindicatos afiliados a UNI. En el correr de las jornadas, los representantes sindicales de los diferentes países expusieron sobre el fenómeno de la digitalización y la introducción de tecnología en el sistema financiero.

Este foro finalizó con una declaración que es reflejo de un proceso de debate entre las organizaciones sindicales de la región. El documento permite analizar el estado de la discusión actual, las principales preocupaciones y las líneas de acción en común que los sindicatos consideran necesarias para abordar este escenario de transformación tecnológica.

En este encuentro se asumió la importancia de sumar el tratamiento de la revolución tecnológica actual como uno de los nuevos desafíos para los sindicatos. De esta forma se incorpora a los objetivos históricos, como el fortalecimiento de estas organizaciones, conquistar la negociación colectiva y continuar protegiendo los derechos de los trabajadores del sector.

A partir del intercambio entre los diferentes sindicatos de la región, se identifica que el proceso de incorporación de tecnología en el sector genera grandes transformaciones en el ecosistema financiero y en la organización del trabajo.

El ecosistema del sector incorpora nuevos jugadores que basan su actividad en la tecnología, y de este modo los límites entre áreas de actividad se vuelven menos claros. En materia de empleo se observan nuevas modalidades de contratación, modificaciones en los sistemas de remuneración y en las condiciones de trabajo, sumado a nuevas problemáticas en materia de salud laboral de los trabajadores. Todas estas transformaciones plantean a los sindicatos la necesidad de preservar derechos y ofrecer nuevas respuestas ante estos desafíos recientes.

Una de las ideas centrales que estuvo presente en el foro es la importancia de comprender que estos fenómenos no son neutros ni están determinados, sino que los diferentes actores implicados tienen capacidad de incidencia. En este sentido, bajo el entendido de que estos procesos se encuentran condicionados por las relaciones de dominación existentes en la sociedad, se hace imprescindible que los sindicatos logren participar del debate sobre la forma en la que se desarrolla la incorporación tecnológica junto a otros actores sociales.

En base a estos aspectos la declaración final del foro recogió una serie de acciones en común, en las que se entiende que las organizaciones sindicales de la región deben avanzar.

La tecnología poniendo en el centro a las personas:

Frente a la idea de que la tecnología no es neutra, resulta fundamental establecer consensos sociales para que su incorporación implique una transición justa que permita disfrutar los beneficios que esta genera, y limitar sus efectos negativos. Desde los sindicatos es importante disputar el relato sobre la concepción e incorporación de tecnología, bajo el entendido de que el conocimiento generado en la era tecno-digital es un bien de la humanidad que debe garantizar una mejora en el bienestar de la sociedad.

Fortalecer las organizaciones colectivas:

Las tendencias de digitalización y las dinámicas del mercado, a través de mecanismos como las nuevas formas de contratación, generan una profundización del fenómeno de la individualización en los trabajadores. En este contexto resulta necesario insistir en la importancia de las organizaciones colectivas como los sindicatos, y trabajar en su fortalecimiento.

Reconversión y recalificación:

Las transformaciones en el mundo del trabajo a causa de la incorporación de tecnología genera cambios en la composición del mercado laboral, las ocupaciones y en las calificaciones requeridas. Los sindicatos deben impulsar propuestas de formación profesional para que los trabajadores logren adaptarse a estos cambios. Los trabajadores del sector cuentan con un conocimiento ya adquirido, que en caso de ser potenciado se convierte en la mejor opción ante las modificaciones en el negocio del sector.

Tecnología en la negociación colectiva:

Se plantea la necesidad de incorporar nuevos aspectos en la negociación colectiva como la ética en la aplicación de inteligencia artificial, con una mirada que considere sus impactos en la equidad, los derechos en el trabajo a distancia, la sobrecarga laboral, los efectos sobre la salud mental, los mecanismos de control y los procesos de selección de personal, entre otros. Esto implica que los sindicatos participen de las fases de incorporación tecnológica, accediendo a la información y al seguimiento de las transformaciones generadas. Asimismo, se menciona la importancia de establecer regulaciones

que contemplen las nuevas modalidades de trabajo, como son el teletrabajo u otras formas de organización que posibilita la tecnología.

Organización en el nuevo ecosistema financiero:

Los cambios en la composición del sector financiero y sus nuevos jugadores ponen de manifiesto la importancia de fortalecer la organización de los sindicatos en este conjunto de empresas. Entre ellas se encuentran las instituciones que son propiedades de los bancos, las *fintech*, la banca digital y las empresas tercerizadas. Al mismo tiempo, también es importante la organización en aquellas entidades con una nueva forma de relación laboral de uberización del trabajo financiero, que requiere nuevas modalidades de organización para defender los derechos laborales.

Nueva agenda de problemáticas:

Las transformaciones en la organización del trabajo incorpora aspectos que afectan los derechos de los trabajadores. Los cambios en las condiciones de trabajo y en las calificaciones requeridas, sumado a otros aspectos como los sesgos que incluyen los algoritmos, profundiza desigualdades en materia de género, aumenta desigualdades salariales e incide en las posibilidades de ascenso. Estas cuestiones se suman a otros temas como el manejo de datos personales, los sistemas de vigilancia y control, derechos a la intimidad y la desconexión, que ponen de manifiesto la importancia de una nueva agenda sindical que incluya estos aspectos.

Acción sociopolítica:

El nuevo rol que deben incorporar los sindicatos requiere añadir la defensa de los usuarios del sistema financiero, que a partir de decisiones empresariales se ven trasladados hacia un escenario digital. En este contexto surgen problemáticas asociadas al fraude cibernético, sumado a la imposición del uso de tecnología que excluye a sectores de

menor formación o mayor edad. Estos elementos deben ser incluidos en las reivindicaciones de las organizaciones sindicales. Al mismo tiempo, se expresa la importancia de avanzar en la regulación del sistema, frente a los nuevos mercados, ofertas y condiciones de comercialización de productos financieros.

Reducción de la jornada laboral:

Los cambios producidos en el sector a causa de la incorporación de tecnología, genera las condiciones para discutir las cargas horarias de los puestos de trabajo con el fin de proteger el empleo. Surge de la discusión la consideración de que en la actualidad es posible reducir las horas de trabajo junto a una mejor distribución de las actividades, lo que evitaría la pérdida de puestos.

Formación sindical:

Los nuevos desafíos asociados a los cambios tecnológicos requieren un seguimiento profesional de estas transformaciones y una profundización de la formación sindical. En esta línea, también resulta de utilidad incorporar la tecnología a la organización de los sindicatos, buscando fortalecer la participación y la comunicación sindical, para alcanzar a nuevos colectivos de trabajadores.

Internacionalización del movimiento sindical:

Bajo el entendido de que estas transformaciones son de carácter global, se destaca la importancia de que el movimiento sindical profundice su coordinación y líneas de acción en el plano internacional. Asimismo, el debate sobre una transición tecnológica justa requiere del impulso de organismos internacionales, restringiendo el autoritarismo tecnológico y generando alternativas frente al traslado de poder desde el trabajo hacia el capital.



UNI Américas Finanzas
Presidente: Sergio Omar Palazzo

UNI Américas
Secretario Regional: Marcio Monzane
Director Regional Finanzas: Guillermo Maffeo

Agradecimientos: A los/as 570 dirigentes/as de los sindicatos financieros de UNI Américas que han participado de las diferentes actividades de la que surge el material.

Argentina: Asociación Bancaria / Brasil: Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro CONTRAF CUT, Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito - Bancários, Securitários e Trabalhadores em Cooperativas de Crédito CONTEC / Uruguay: Asociación de Bancarios del Uruguay AEBU / Chile Confederación de Sindicatos Bancarios y Afines de Chile CSTEBA / Colombia: Asociación Colombiana de Empleados Bancarios ACEB, Asociación Nacional de Empleados del Banco República ANEBRE, Sindicato Nacional de Trabajadores de Bancolombia SINTRABANCOL, Sindicato Único Nacional de Trabajadores del Sector Financiero y Administradoras de Pensiones SINTRASECFIN, Unión Nacional de Empleados Bancarios UNEB / Costa Rica: Federación de Trabajadores Financieros FETRAFI, Sindicato Nacional de Empleados del Banco Nacional SEBANA, Sindicato Banco Popular SIBANPO, Sindicato Nacional de Empleados del Banco Central SINEBACCR, Sindicato Nacional de Empleados del Banco de Costa Rica UNEBANCO, Unión Personal del Instituto Nacional del Seguro UPINS / El Salvador: Sindicato de Trabajadores del Fondo Social de la Vivienda SITRAFOSVI / Paraguay: Federación de Trabajadores Bancarios y Afines FETRABAN / Perú: Centro Federado Empleados del BBVA CFEBBVA, Federación de Trabajadoras y Trabajadores de Banca, Finanzas y Afines FETBANF, Sindicato Nacional de Empleados de Crediscotia Financiera SINECREDISCOTIA / México Sindicato Unico de Trabajadores de Nacional Financiera.

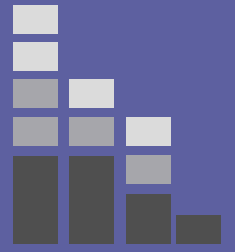
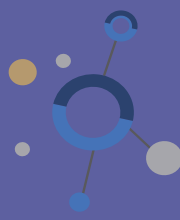
A Marie Brundin y Sofia Vanner (FSU Suecia) por el apoyo de siempre.

Editor: Pablo Andrade (AEBU)
Responsble edición: Guillermo Maffeo (UNI Américas Finanzas)

Compilación: Comisión Técnica Asesora AEBU

Diseño Gráfico: Secretaría de Prensa y Propaganda AEBU

Fotografías: Carolina González (UNI Américas Comunicación)



UAI
global
union

UAI global
union
americas

finanzas

