

20 de Julio de 2023

## **Acuerdo Colectivo de Actuación frente al Acoso Laboral**

En Madrid, a 20 de julio de 2023

### **REUNIDOS**

De una parte, en representación de **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.:**

En representación de las **SECCIONES SINDICALES** presentes en los Comités de Empresa y Delegados y Delegadas de Personal de BBVA, S.A.:

**ACB:**

**CCOO:**

**CGT:**

**UGT:**

**SEC:**

**CIG:**

**ELA:**

**INTERSINDICAL:**

Ambas partes se reconocen mutua y recíprocamente capacidad para este acto y suscriben el presente acuerdo todas las Secciones Sindicales que ostentan en su conjunto el 100% de la representación de los miembros de comités de empresa y delegados y delegadas de personal presentes en BBVA, S.A.

### **MANIFIESTAN**

**Primero.** BBVA dispone de un protocolo de acoso laboral que se encuentra a disposición de todas las personas trabajadoras.

**Segundo.** Es interés de ambas partes mejorar el protocolo existente que incluya una definición clara de las conductas de acoso, que identifique los principios rectores del procedimiento e incluya una política de buenas prácticas.

En base a lo expuesto,

20 de Julio de 2023

## ACUERDAN

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO LABORAL

El propósito de este protocolo es:

- Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral.
- Arbitrar procedimientos específicos para su prevención con la elaboración y difusión de este protocolo.
- Facilitar la adecuada formación e información sobre el trato con las personas en el trabajo.
- Dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.
- Regular el procedimiento que deben seguir las denuncias.
- Incorporar una guía de buenas prácticas que propicie un entorno laboral respetuoso.

#### 1. Declaración de principios

BBVA manifiesta su compromiso con los derechos humanos, la dignidad de las personas, la integridad física y moral, el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, así como el derecho a no ser sometidos a tratos degradantes.

Todas las personas trabajadoras de BBVA debemos tener un comportamiento respetuoso con las leyes y normas aplicables. Con este protocolo, el Banco y las Representaciones Sindicales firmantes manifiestan que no se tolerará ningún tipo de acción o conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quien sea la víctima o la persona acosadora y se compromete a colaborar de manera proactiva, eficaz y firme, para prevenir, detectar, corregir y sancionar cualquier tipo de conducta constitutiva de acoso laboral, ciberacoso o acoso a través de redes sociales, dado que en el actual contexto laboral y tecnológico, gran parte de las posibles conductas constitutivas de acoso se producen en el ámbito digital o a través o motivadas por tratamientos ilícitos de datos personales.

Para la consecución efectiva de este compromiso, todas y cada una de las personas que integran BBVA, y en especial aquellas que ostentan la responsabilidad de equipos, deben contribuir a erradicar conductas tan reprobables, mediante su prevención, condena y tolerancia cero y asumir las siguientes responsabilidades:

- Tratar a todas las personas con las que se mantienen relaciones por motivos de trabajo (compañeros/as y colaboradores/as, proveedores, clientela, personal colaborador externo, etc.) con respeto a sus derechos fundamentales y sin atentar a su dignidad.
- Evitar comportamientos, actitudes o acciones que son o puedan ser ofensivas, humillantes, degradantes, molestas o intimidatorias u hostiles.
- Actuar adecuadamente frente a esos comportamientos, actitudes o acciones: no ignorando, no tolerando, manifestando su desacuerdo, impidiendo que se repitan o se agraven, comunicándolo a las personas designadas al efecto, así como prestando apoyo a las personas que los sufren.

20 de Julio de 2023

Asimismo, la Representación Legal de las Personas Trabajadoras se comprometen a denunciar cualquier situación de acoso laboral de la que tenga conocimiento, siempre y cuando cuenten con el consentimiento de la persona víctima del acoso.

El acoso laboral representa un atentado grave contra la dignidad de las personas y contra sus derechos fundamentales, pudiendo constituir esta conducta causa de despido disciplinario de la persona acosadora, y ello sin perjuicio de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualquier instancia administrativa o judicial.

## 2. Definición de acoso laboral

Constituye acoso laboral (también denominado acoso moral o mobbing) aquella situación en la que una persona, o un grupo de personas, ejerce un conjunto de comportamientos no deseados, lesivos, de forma reiterada y durante un tiempo prolongado sobre otra persona, caracterizados por una violencia psicológica intensa, que atenta contra la dignidad de la persona, creando un entorno intimidatorio, humillante, ofensivo, hostil y vejatorio. Concurriendo además, dichos comportamientos, en el marco de una relación de trabajo entre personas de igual o distinto nivel jerárquico, tengan o no una relación de dependencia dentro de la estructura orgánica de la empresa.

A modo de ejemplo, y sin ánimo de exhaustividad, podrían ser constitutivas de acoso laboral, producidas de forma sistemática, las siguientes conductas:

- Asignar tareas manifiestamente imposibles de realizar para desacreditar a la persona trabajadora como inútil o incompetente.
- Proferir ofensas verbales, amenazas de despido entre otras, insultos de carácter personal o profesional, gritos, agresiones físicas o verbales.
- Menospreciar repetidamente frente a otras personas trabajadoras o hacer burla hacia su persona o de su vida privada o laboral.
- Realizar críticas despectivas sobre el trabajo realizado de forma reiterada individualmente y/o delante de otras personas.
- Publicar o difundir comentarios despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional de una persona trabajadora en redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- Enviar mensajes o comentarios degradantes por redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- Difundir imágenes, fotografías, videos por redes de mensajería instantánea, o redes sociales, con el objeto de menoscabar la dignidad de una persona y crear un entorno humillante u hostil.
- Difundir insultos o rumores sobre su trabajo o vida privada o de imágenes, fotografías o videos, ya se difundan oralmente o se empleen redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- Grabar imágenes degradantes que afecten a la intimidad de la persona.
- Cualquier tipo de tratamiento ilícito de datos personales que se produzca deliberadamente con el objeto de crear para la persona trabajadora un entorno de trabajo hostil.
- Difundir supuestos problemas mentales o psicológicos.
- Asignar tareas intrascendentes que menoscaben la dignidad profesional de la persona
- Denegación reiterada de permisos y vacaciones sin motivos justificados.

La manifestación ocasional de cualquiera de las conductas descritas en el apartado anterior no constituirá, por sí sola, acoso laboral.

20 de Julio de 2023

### 3. Procedimiento

Toda persona incluida en el ámbito de aplicación del presente protocolo, que se considere víctima de acoso laboral podrá presentar denuncia verbal o escrita por los medios que se indican en este protocolo, sin perjuicio de su derecho a denunciar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, Inspección de Trabajo, así como en la vía civil, laboral o a querellarse en la vía penal.

#### **A. Cuando la persona denunciante y denunciada pertenecen a la plantilla de BBVA, S.A.**

##### **Denuncia:**

El procedimiento se pondrá en marcha con la presentación de la correspondiente denuncia por parte de: (i) la persona presuntamente afectada, (ii) una organización sindical, (iii) por cualquier persona que tenga conocimiento de conductas que puedan ser constitutivas de acoso.

La denuncia se podrá dirigir directamente al Canal de Denuncia, verbalmente y/o por escrito a través de este [link](#). De forma inmediata y en el plazo máximo de 7 días laborables, el Canal de Denuncia dará traslado de la denuncia a la Dirección de Marco Laboral.

Sin perjuicio de lo anterior, la denuncia también se podrá dirigir a:

- a) Directamente a la Dirección de Relaciones Laborales.
- b) Unit Partners y Advisors de Talento y Cultura

Las denuncias dirigidas a cualquiera de las instancias anteriores se remitirán en cualquier caso, al Canal de Denuncia de BBVA.

El escrito de denuncia deberá recoger una descripción de los hechos con la mayor concreción y claridad posibles, incluyendo referencia a la presunta persona autora.

Solo se tramitará el expediente de instrucción en aquellos casos en los que la víctima de acoso ratifique verbalmente o por escrito que está siendo víctima de acoso.

##### **Fase de Instrucción**

Tras la recepción de la denuncia, la Dirección de Relaciones Laborales procederá a la apertura del pertinente expediente de instrucción por parte de la empresa, nombrando para ello dos personas instructoras, que contarán con formación específica en la materia. Las personas instructoras tendrán como misión liderar las actuaciones encaminada a investigar los hechos denunciados de manera objetiva y poder determinar la existencia, o no, de una situación de acoso, y en caso afirmativo, determinar su/s responsable/s, así como impedir la continuidad de la situación de acoso denunciado, articulando las medidas oportunas al efecto.

20 de Julio de 2023

La Empresa podrá contratar externamente a una persona o entidad especialista para llevar a cabo el expediente de instrucción, que en todo caso ofrecerá las garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones.

Se podrán admitir aquellos medios de prueba lícitos de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de solicitarlo la persona afectada, las personas instructoras pondrán en conocimiento de la Representación de las personas trabajadoras, o en su caso, representación sindical designada por la persona afectada, la situación planteada y el inicio de actuaciones.

Asimismo, se pondrá en conocimiento de la unidad responsable del Canal de Denuncia, el inicio de actuaciones.

#### **Medidas Cautelares:**

Desde la denuncia y hasta el cierre del procedimiento, la Empresa a propuesta de las personas instructoras o del sindicato que represente a la persona afectada, podrá adoptar en el menor tiempo posible las acciones oportunas para evitar que las personas denunciante y denunciada convivan en el mismo ámbito laboral (departamento o sucursal). Asimismo, la persona que presenta la denuncia tendrá la opción de permanecer en su puesto o la posibilidad de solicitar un traslado provisional durante la tramitación del expediente.

#### **Tramitación:**

Una vez nombradas las personas instructoras, se activará un proceso de investigación *-fase instructora-* que deberá tramitarse con la mayor celeridad posible con una duración máxima de 15 días laborables. En esta fase se practicarán cuantas diligencias, pruebas y actuaciones se consideren convenientes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, dando audiencia a todas las partes, testigos y otras personas que pudieran aportar información.

Tanto la persona denunciante como la denunciada si lo solicitan, podrán ser asistidas y acompañadas por su representante sindical, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. La Empresa informará del avance del proceso al representante sindical que participe.

#### **Informe de Conclusiones:**

Concluida la fase instructora, en el plazo de 10 días laborables se resolverá por escrito el expediente mediante la emisión del correspondiente informe.

El informe final recogerá las conclusiones alcanzadas por las personas instructoras tras el estudio y valoración del conjunto de actuaciones acometidas como parte de la fase de instrucción, poniéndose a disposición del representante sindical que haya participado en la fase de tramitación a efectos de que pueda emitir, si lo considera oportuno, informe al respecto que formará parte del expediente.

20 de Julio de 2023

En caso de estimarse la concurrencia de una situación de acoso, el informe podrá incluir pronunciamiento en cuanto a la conveniencia de adoptar una decisión sancionadora, con arreglo a lo previsto en el Convenio Colectivo vigente. Exista o no pronunciamiento de sanción, si el informe determina la existencia de acoso, se dará traslado al Comité de Disciplina quien será el órgano competente para pronunciarse sobre la eventual sanción.

Por contra, de no entenderse acreditada la conducta de acoso, el informe propondrá el sobreseimiento del expediente, que igualmente será trasladado al Comité de Disciplina para su pronunciamiento.

Si el resultado del expediente de instrucción es de sobreseimiento, la persona denunciante podrá también solicitar el traslado de oficina o de departamento, sin que el mismo suponga una mejora o detrimento de sus condiciones laborales, siendo potestativo del Banco su concesión.

En el caso de que la sanción disciplinaria no conlleve la extinción del vínculo contractual, la Empresa mantendrá un deber activo de vigilancia respecto de la persona sancionada con el fin de evitar que la situación vuelva a repetirse.

De manera simultánea a la comunicación a las personas afectadas, la Empresa informará al representante sindical que haya participado en la fase de tramitación de la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina. En este sentido, en el caso de que haya quedado acreditado el acoso laboral, informará de la falta que tendrá el carácter de muy grave y de la sanción; en el caso de que no haya quedado acreditado el acoso laboral informará del sobreseimiento del expediente y si procediera por apreciar el comité la comisión de una falta disciplinaria de otra naturaleza, informará de la misma y de la medida disciplinaria correspondiente, manteniendo en todo caso la debida confidencialidad. Esta misma información se trasladará al equipo responsable del Canal de Denuncia.

**B. Cuando la persona denunciante no es plantilla de BBVA, S.A. (Sociedades del Grupo, empresas Subcontratadas y/o empresas de prestación de servicios a BBVA) y la denunciada es plantilla de BBVA, S.A.**

Ante el conocimiento de la denuncia formal de una persona ajena a la Entidad contra una persona trabajadora del Banco, el procedimiento a seguir será el que se describe a continuación:

1. Conforme al procedimiento establecido en el punto 3.A. del presente documento, se designarán dos personas instructoras del expediente de investigación.

La persona denunciada si lo solicita, podrá ser asistida y acompañada por su representante sindical, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. La Empresa informará del avance del proceso al representante sindical que participe

2. A continuación, se procederá a dar traslado de la apertura de este expediente de investigación a la Entidad empleadora a la que pertenezca la persona denunciante, informándole del inicio del protocolo y requiriéndole para que cite a la persona denunciante a efectos de realizar la entrevista.

20 de Julio de 2023

3. Asimismo, se coordinará con la Entidad empleadora de la persona denunciante la posibilidad y conveniencia de trasladar provisionalmente a la persona denunciante o denunciada, para que no convivan en el mismo ámbito laboral durante el período de investigación. Esta medida sólo se llevará a cabo cuando por parte de las dos entidades, se entienda que es estrictamente necesario.
4. Concluida la fase instructora se resolverá por escrito el expediente mediante la emisión del correspondiente informe.

El informe final recogerá las conclusiones alcanzadas por las personas instructoras tras el estudio y valoración del conjunto de actuaciones acometidas como parte de la fase de instrucción, poniéndose a disposición del representante sindical que haya participado en la fase de tramitación a efectos de que pueda emitir, si lo considera oportuno, informe al respecto que formará parte del expediente.

5. Una vez finalizado el expediente de investigación por las personas instructoras, se informará a la Entidad empleadora de la finalización de la investigación, sin precisar las medidas que, en su caso, se adopten en el Banco con respecto a la persona denunciada.
6. De manera simultánea a la comunicación a las personas afectadas, la Empresa informará al representante sindical que haya participado en la fase de tramitación de la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina. En este sentido, en el caso de que haya quedado acreditado el acoso laboral, informará de la falta que tendrá el carácter de muy grave y de la sanción; en el caso de que no haya quedado acreditado el acoso laboral informará del sobreseimiento del expediente y si procediera por apreciar el comité la comisión de una falta disciplinaria de otra naturaleza, informará de la misma y de la sanción disciplinaria correspondiente, manteniendo en todo caso la debida confidencialidad. Esta misma información se trasladará al equipo responsable del Canal de Denuncia.
7. Asimismo, se informará al equipo responsable del Canal de Denuncia de BBVA, de la resolución final adoptada en el informe, y si procede, la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina.
8. Si se estimara conveniente, se trasladará por parte del Banco a la empresa de la persona denunciante, la conveniencia de adoptar algún tipo de medida complementaria respecto de la misma.

**C. Cuando la persona denunciante es plantilla de BBVA, S.A. y la denunciada no es plantilla de BBVA, S.A. (Sociedades del Grupo, empresas Subcontratadas y/o empresas de prestación de servicios a BBVA)**

Ante la denuncia formal de una persona trabajadora del Banco contra una persona ajena a la Entidad, el procedimiento a seguir será el siguiente.

20 de Julio de 2023

1. Se analizará internamente por parte de la Dirección de Relaciones Laborales dicha situación y las medidas pertinentes provisionales a adoptar. Entre ellas se valorarán las siguientes:
  - A. Comunicación y traslado de la denuncia a la empresa de la persona denunciada.
  - B. La separación física de las personas intervinientes.
  - C. La posibilidad de que la persona denunciada deje de prestar servicios para el Banco.
  - D. Otro tipo de medidas adicionales.
2. En el caso de que sea pertinente trasladar la denuncia a la empresa de la persona denunciada, se procederá a enviar dicha denuncia solicitando que procedan a la investigación pertinente para el esclarecimiento de los hechos, poniendo a su disposición el contacto de la persona denunciante. Para esto último, será imprescindible contar con la autorización previa por parte de la misma.
3. Se solicitará a la entidad empleadora de la persona denunciada que informe al Banco de la conclusión del expediente de investigación, la cual podrá proponer, en su caso, la conveniencia de adoptar alguna medida adicional derivada de este expediente.
4. BBVA, S.A. podrá decidir rescindir el contrato de prestación de servicios suscrito con la Entidad empleadora cuando considere que la misma ha actuado de mala fe o de manera no diligente y responsable en el procedimiento aquí descrito.

La persona denunciante si lo solicita, podrá ser asistida y acompañada por su representante sindical, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. La Empresa informará del avance del proceso al representante sindical que participe.

El equipo responsable del Canal de Denuncia de BBVA será informado de la finalización de las actuaciones.

#### 4. Principios rectores del procedimiento.

- Toda denuncia debe ser tramitada.
- Celeridad y tratamiento urgente:  
Ello supone el compromiso de dar un tratamiento ágil y rápido a todo el proceso.
- Confidencialidad:  
No solo por la especial sensibilidad de todo lo que conlleva un proceso de esta tipología, sino también en observancia de la normativa de protección de datos, el proceso en su integridad se llevará a cabo en estricta confidencialidad, garantizando el tratamiento reservado de la información en las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso.

La Comisión instructora y todas las personas que tengan conocimiento directo o indirecto del proceso, quedarán vinculadas por este compromiso de confidencialidad.

- Objetividad, imparcialidad y búsqueda de la verdad:  
En todo caso, el fin último del proceso radica en la búsqueda de la verdad y en la constatación de la veracidad de los hechos denunciados con objetividad, independencia e imparcialidad.

20 de Julio de 2023

- **Respeto:**  
Tanto hacia la persona que ha presentado la denuncia como hacia la persona denunciada, por afectar la denuncia y todo el proceso a su intimidad y dignidad.
- **Presunción de inocencia:**  
Prevalecerá durante toda la vigencia del proceso.
- **Trámite de audiencia:**  
En todo caso, se garantizará la audiencia a las partes implicadas.
- **Garantía de indemnidad:**

Se garantizará la protección frente a represalias y tratamiento de estas conductas, quedando expresamente prohibidos los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una denuncia. En cumplimiento de la ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción, queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia por un plazo de dos años. Esta prohibición se extenderá por un plazo de 2 años tras la presentación de la denuncia, prorrogables en caso de que así lo estime la Autoridad Independiente de Protección del Informante

## 5. Buenas prácticas

- Ofrecer una amplia difusión y comunicación de la política y actuaciones de la empresa sobre el contenido del presente protocolo, que garanticen el conocimiento de toda la plantilla y de las nuevas incorporaciones, y sensibilizando en los valores de respeto sobre los que se inspira.
- Elaborar campañas de información y sensibilización a la plantilla, a través de cursos de formación o jornadas informativas.
- Elaborar una declaración de principios en la que la empresa indique su compromiso con la erradicación del acoso, defendiendo el derecho de las personas trabajadoras a ser tratadas con dignidad, recogiendo responsabilidades de cada una de las partes y las consecuencias de las conductas de acoso.
- Difundir entre la plantilla el posicionamiento de la empresa de rechazo hacia cualquier forma de desigualdad y especialmente hacia el acoso.

## 6. Comisión de Seguimiento

Se establece la creación de una Comisión de Seguimiento del acuerdo, que se reunirá anualmente, en el primer trimestre del año.

La Comisión de Seguimiento como órgano paritario, estará constituida por 4 Representantes de la Empresa y 1 Representante por cada una de las Secciones Sindicales firmantes del presente protocolo, y adicionalmente por 6 representantes a repartir entre dichas secciones, según porcentaje de representación obtenido en las últimas elecciones sindicales celebradas en la empresa.

20 de Julio de 2023

Esta Comisión tiene como objetivo hacer el seguimiento de lo previsto en el presente protocolo. Para ello la Empresa facilitará a las Representaciones Sindicales firmantes de este Acuerdo, los casos de acoso que se hubieran producido durante el año, de forma anonimizada, así como la resolución final adoptada en los informes de conclusiones que se haya llevado a cabo, y si procede, las decisiones disciplinarias adoptadas en cada caso en el seno del Comité de Disciplina.

El presente acuerdo entrará en vigor el día de la firma del mismo.