

**ACUERDO DE CONDICIONES LABORALES APLICABLE AL COLECTIVO ADSCRITO A  
LA UNIDAD DE CUSTOMER SUPPORT EXPERIENCE (CSE) DENTRO DEL  
MODELO BBVA CONTIGO**

**Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.**

En Madrid, a 8 de junio de 2021

**REUNIDOS:**

DE UNA PARTE, en Representación de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Dña. Paloma Rodríguez de Rávena, Dña. Begoña Gordo Hernández y Dña. Lucia Rubio Lasarte.

Y DE OTRA PARTE, en Representación de las Secciones Sindicales presentes en los Comités de Empresa y Delegados de Personal de BBVA,

**CCOO**

- Dña. Isabel Gil Delgado
- Dña. Antonia Nieto Colodero
- D. Angel Egea Navarro
- D. Miquel Ángel Madrid Subirana
- Dña. Estíbaliz Pous de Blas
- Dña. Asunción Arias Rios (ASESORA)

**ACB**

- D. Francisco Anastasio Egea Franco
- D. Jorge Alejandro Aranda Bernal
- Dña. Norma Gutiérrez Guerra
- D. Leonardo Chaves Gómez (ASESOR)

**CGT**

- D. Antonio Fragua Perucha
- D. Xavier Galicia García
- D. Santos Sánchez- Clemente Cerviño (ASESOR)

**UGT**

- D. Francisco Javier Rojano Aguirre
- Dña. Susana Pérez Díaz
- D. Jaime Picazo Molina (ASESOR)

**SEC**

- Dña. Raquel Puig Pérez
- D. Raúl del Palacio San Miguel (ASESOR)

**CIG**

- D. Xosé Miguel Fernández Vázquez

**ELA**

- D. Aitor Garaiurrebaso Cristobalena

**SCAT**

- D. Daniel Oliva Martínez

**LAB**

- D. Jose Antonio Urkiola Cuni

Ambas partes se reconocen mutua y recíprocamente capacidad para este acto y suscriben el presente acuerdo las Secciones Sindicales de CCOO, ACB y UGT, que ostentan en su conjunto el 72,69% de la representación de los miembros de comités de empresa y delegados de personal en el ámbito de afectación del despido.

**MANIFIESTAN:**

- I. En el marco del proceso de transformación digital de BBVA se crearon las unidades de atención y gestión remota hoy denominadas BBVA CONTIGO, con el objetivo de adaptar nuestra Organización a las necesidades del mercado financiero y de la clientela. Se trata de un canal de servicio y relación del cliente con el Banco, mayoritariamente de atención remota y en menor medida presencial.
- II. Dicho modelo implica para la debida atención al cliente el desarrollo de un horario de trabajo que, respetando lo dispuesto en el Convenio Colectivo, resulta distinto al previsto con carácter general para la red de oficinas, y además se ha venido desarrollando de forma voluntaria por el personal adscrito a dicho Servicio, al amparo de lo previsto en el art. 26.4 del actual Convenio Colectivo vigente del Sector de Banca, dentro de la jornada máxima prevista en el referido Convenio Colectivo.
- III. Consecuencia de lo anterior, en fecha 8 de octubre de 2018, la representación de la empresa con una amplia mayoría de la representación sindical firmaron un Acuerdo de condiciones laborales de aplicación al colectivo que presta servicios en la unidad BBVA Contigo.
- IV. Posteriormente, durante el año 2019 y fruto de los constantes avances tecnológicos y consecuentes cambios en los hábitos de los clientes, los cuales operan cada vez más en remoto y en digital, se puso en marcha el denominado modelo/unidad Customer Support Experience (CSE) dentro de BBVA Contigo, el cual se caracteriza, diferencia y singulariza por ser un servicio de atención remota en su práctica totalidad. Desde entonces el número de personas trabajadoras adscritas a dicho modelo ha ido incrementándose progresivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, así como las necesidades organizativas y productivas que concurren en el modelo/unidades CSE, la Empresa y Representaciones Sindicales convienen en la necesidad de tratar colectivamente este aspecto, y, a tal efecto, se ha desarrollado un proceso de negociación en el seno del procedimiento de Despido Colectivo finalizado con Acuerdo de fecha 8 de junio de 2021, con una amplia mayoría de la Representación Sindical presente en los Comités de empresa y Delegados de personal de la Empresa, con el objetivo de acordar colectivamente y al amparo de lo previsto en el art. 26.4 del actual Convenio Colectivo vigente del Sector de Banca, dadas las especiales particularidades y necesidades organizativas que precisa dicho modelo/unidad, las condiciones que regirán única y exclusivamente al colectivo de personas trabajadoras adscritas a las unidades/modelo del CSE dentro del BBVA Contigo, y, en el marco de lo previsto en el artículo del Convenio Colectivo antes citado.

El referido proceso negociador ha concluido con el ACUERDO que se cita a continuación:

#### **ACUERDAN:**

##### **PRIMERO.- Entrada en vigor**

El presente acuerdo entrará en vigor el mismo día de la firma del mismo, a excepción del apartado de jornada y horarios, que tendrá efectividad a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de firma.

##### **SEGUNDO: Jornada y horarios**

Al personal adscrito al modelo/unidades del CSE dentro de BBVA CONTIGO le será de aplicación, en lo que se refiere al cómputo anual de la jornada máxima de trabajo lo establecido en el Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento.

A partir del 1 de julio de 2021, el horario de trabajo del personal adscrito al modelo/unidades del CSE dentro de BBVA CONTIGO será el siguiente:

##### **1] Período de Invierno:**

**Comprendido entre el 01.01 al 31.7 y entre el 01.09 al 31.12:**

##### **DE LUNES A JUEVES:**

Mañana: Entrada Flexible: entre las 9:00 h. y las 9:30 h  
Salida: a las 14:30 h  
Descanso intermedio mínimo de 1 h. de duración

Tarde: Entrada Flexible: entre las 15:30 h y las 16:30 h  
Salida: una vez cumplida una jornada de trabajo de 8 h

##### **VIERNES:**

Jornada continuada de 9:00 h a 15:00 h (6 horas de jornada laboral)

**2] Período de Verano:  
Comprendido entre el 01.08 y el 31.08 :**

**DE LUNES a JUEVES:**

Jornada continuada de 8:00 h a 15:00 h (7 horas de jornada laboral)

**VIERNES:**

Jornada continuada de 9:00 h a 15:00 h (6 horas de jornada laboral)

Durante la prestación efectiva de servicios, las personas trabajadoras tendrán derecho a disfrutar de pausas de descanso de 10 minutos cada dos horas que tendrán la consideración como tiempo de trabajo efectivo, si bien, deberán disfrutarse siempre de manera fragmentada sin que puedan acumularse al inicio y final de la jornada.

Con el fin de facilitar la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, el número de tardes presenciales a trabajar serán como máximo de 120 al año, si bien, la libranza de tardes se realizará proporcionalmente a los días de jornada partida efectivos de cada mes durante el período de invierno, y siempre de común acuerdo entre la persona trabajadora y la persona responsable de la unidad, de forma que queden cubiertas las necesidades del servicio. Las jornadas de los días de disfrute de vacaciones y días de libre disposición se considerarán no recuperables.

Asimismo, las personas trabajadoras tendrán derecho a la prestación de la actividad laboral mediante la modalidad de teletrabajo durante: i) las tardes del mes de julio y, ii) dos días completos a la semana durante todo el año, a elección de la persona trabajadora y consensuada con la persona responsable de la unidad de forma que queden cubiertas las necesidades del servicio.

Para realizar el cálculo de las tardes efectivas a trabajar en cada mes, se aplicará la fórmula siguiente:

$$\text{Tardes efectivas mes a trabajar} = \frac{\text{Tardes laborables mes x 120 (número máximo anual)}}{\text{Tardes Laborables año (meses Periodo Invierno)}}$$

Aquellos días en los que corresponda la libranza de la tarde, el horario laboral será jornada continuada de 8:00 h a 15:00 h (7 horas de jornada laboral).

**Semana de Fiesta Mayor**

Durante la Semana de Fiesta Mayor, será de aplicación lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento, realizando el personal que presta servicios en las Unidades de CSE de BBVA CONTIGO, la jornada que corresponda en el mismo horario que el previsto para la Red de Oficinas.

**Vísperas de Festivos:**

El horario de trabajo durante los días 24 y 31 de Diciembre, 5 de Enero y miércoles o jueves Santo (según corresponda en cada Comunidad) será el de jornada continuada de 8:00 h a 15:00 h. En caso de que estos días caigan en viernes, el horario será de 9,00h a 15,00h.

**Compensación de trabajo en la semana de Fiesta Mayor y Festivos**

No obstante lo anterior, cuando por razones organizativas y necesidades del servicio sea indispensable la prestación de servicios durante festivos y semanas de Fiesta Mayor, se compensará cada hora trabajada con un incremento del 75% sobre el valor de la hora ordinaria y un día de libranza. La presente medida, de carácter excepcional y extraordinario, se aplicará de forma temporal y transitoria hasta el momento en que se disponga de un sistema que evite prestar servicios durante los festivos y jornadas de fiestas mayores.

**TERCERO: Compensación económica**

El personal que en cada momento esté adscrito a las unidades/modelo del CSE dentro de BBVA Contigo en función de la realización del régimen de horario al que se refiere el apartado segundo del presente acuerdo, percibirá una compensación económica lineal de 2.010,12 euros brutos anuales, o parte proporcional que en su caso corresponda, distribuida en 12 pagos, que tendrá la consideración de complemento de puesto de trabajo, no absorbible, no compensable y no pensionable y será revisable con el incremento de las tablas salariales del Convenio Colectivo de Banca.

**CUARTO: Ayuda alimentaria**

La plantilla afecta a este Acuerdo percibirá el importe por Ayuda Alimentaria vigente en cada momento en la Entidad, por las jornadas partidas efectivamente trabajadas.

**QUINTO: Adscripción y Desistimiento**

La adscripción por parte del Banco a las unidades/modelo del CSE dentro del BBVA Contigo, y por tanto, a las condiciones y horario especial, será de aceptación voluntaria para el trabajador/a y se formalizará mediante documento al efecto, tanto para el personal actual como para el futuro.

En cualquier momento, y en todo caso, podrá desistirse de la adscripción efectuada, bien por decisión unilateral del trabajador/a, o por decisión del Banco. En ambos casos, esta persona será destinada en un plazo máximo de 3 meses a un centro de trabajo donde se realice el horario general de jornada continuada, conforme a los términos previstos en el Convenio Colectivo de Banca vigente en cada momento, dejando de percibir las ayudas, pluses, compensaciones o mejoras propias de las condiciones especiales a las que se refiere este acuerdo.

No obstante la regla general anterior, el colectivo de personas trabajadoras que sería adscritas a las unidades/modelo del CSE dentro de BBVA Contigo (en concreto 523 posiciones) al amparo de lo previsto en el Acuerdo del Despido Colectivo de fecha 8 de junio de 2021, tendrán la obligación de permanecer durante al menos dos años en la función y ubicación geográfica a la cual sean recolocados en los términos y condiciones fijados en dicho Acuerdo.

El colectivo adscrito al presente horario singular del CSE unido al colectivo del BBVA Contigo no podrá ser superior al 25% de la plantilla del Banco. Para el cálculo de este límite, se tendrá en cuenta la plantilla de la entidad a 30 de Junio del año en curso o 31 de Diciembre del año inmediatamente anterior. Asimismo, se acuerda dejar sin efecto el apartado quinto del Acuerdo Colectivo de Empresa de 29 de Diciembre de 2009, sin que por ello resulten afectados los horarios especiales vigentes a la fecha de firma del presente Acuerdo.

#### **SEXTO: Desarrollo profesional**

Será de aplicación al personal adscrito a las unidades de CSE que realice el régimen de horario pactado, los siguientes criterios específicos de desarrollo profesional:

- Para el personal con funciones de Coordinadores de CSE:
  - o adquirirá el nivel de Técnico Nivel 6, transcurridos seis meses continuados de prestación de servicio en esta función, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a la función.
- Para el personal con funciones de Gestor/a Global Contigo CSE:
  - o adquirirá el nivel de Técnico Nivel 8, transcurridos cuatro años continuados de permanencia en esta función y siempre que sea Nivel 9, comenzando el cómputo a partir de la primera fecha de adscripción a la función.

#### **SÉPTIMO: Comisión de Seguimiento**

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

Estará compuesta, en lo que a la Representación Sindical se refiere, por una persona Representante o Delegada Sindical de cada una de las Organizaciones Sindicales firmantes de este acuerdo y 5 personas más pertenecientes a dichas Organizaciones Sindicales firmantes, en proporción al porcentaje de representación que ostenten en la Empresa, en función de las últimas elecciones sindicales a miembros de Comités de Empresa y Delegados de Personal celebradas en la misma.

Esta Comisión tiene como objetivo analizar y resolver cuantas incidencias puedan derivarse de la aplicación de este Acuerdo y hacer seguimiento de su cumplimiento. Para ello, la entidad anualmente, en el primer y tercer trimestre, facilitará a las Representaciones Sindicales firmantes de este Acuerdo, información del personal adscrito a las unidades/modelo del CSE dentro de BBVA Contigo con desglose por cada Dirección Territorial, así como de los Niveles adquiridos por aplicación del presente Acuerdo, y, en su caso, de los cambios de nomenclatura de las funciones, si fuera el caso.

#### **Disposición Transitoria Única: Gestores Comerciales Particulares BBVA Contigo**

Las personas trabajadoras que actualmente prestan servicios dentro del modelo BBVA Contigo con el cargo funcional/puesto de trabajo de **Gestores Comerciales de Particulares dentro de BBVA Contigo** podrán, si así lo consideran y de manera voluntaria, solicitar por escrito su adscripción al modelo/unidad del CSE en la ubicación que corresponda, pudiendo implicar esta adscripción también movilidad geográfica, siendo de aplicación las medidas pactadas en el Acuerdo de Despido Colectivo. En dicho supuesto se les aplicarán con carácter exclusivo y excluyente las condiciones y especificidades propias del colectivo CSE. No obstante, se les reconocerá la antigüedad en la adscripción al BBVA CONTIGO, a efectos de desarrollo profesional.



**REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL:**

En representación de BBVA, S.A. Dña. Paloma Rodríguez de Rávena	En representación de BBVA, S.A. Dña. Begoña Gordo Hernández
En representación de BBVA, S.A. Dña. Lucía Rubio Lasarte	

**REPRESENTACIÓN SINDICAL:**

CCOO
ACB
UGT

# JORNADA BBVA CSE

## PERIODO INVIERNO

 01-ene al 31-jul / 1-sep al 31-dic

### Lunes a Jueves

**MAÑANA**  entre las 9:00h y las 9:30h (flexible).  
 a las 14:30h, mínimo 1  
 hora de duración

**TARDE**  Entre las 15:30h y las 16:30h (flexible) \*\*  
 una vez cumplida una jornada de trabajo de **8 horas**

### Viernes

 de 9:00h\* a  15:00h Jornada continuada

\*Flexibilidad de 15 min. después de la hora de entrada que se compensará en la salida.

## PERIODO VERANO

 1-ago al 31-ago

### Lunes a Jueves

 de 8:00h\* a  15:00h Jornada continuada en cuya duración  
 están computados como de trabajo efectivo los 15 minutos  
 diarios de descanso obligatorio.

### Viernes

 de 9:00h\* a  15:00h Jornada continuada

\*\* Opción de teletrabajo todas las tardes de julio, así como 2 días de teletrabajo a la semana, durante el período de invierno.

Con el fin de facilitar la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, el número de tardes presenciales a trabajar serán como máximo de 120 al año, si bien, la libranza de tardes se realizará proporcionalmente a los días de jornada partida efectivos de cada mes durante el período de invierno, y siempre de común acuerdo entre el empleado y la persona responsable de la unidad, de forma que queden cubiertas las necesidades del servicio. Las jornadas de los días de disfrute de vacaciones y días de libre disposición se considerarán no recuperables.

Aquellos días en los que corresponda la libranza de la tarde, el horario laboral será jornada continuada de 8:00h a 15:00h (7 horas de jornada laboral).

Vísperas de festivo: el horario de trabajo durante los días 24 y 31 de diciembre, 5 de enero y miércoles o jueves Santo (según corresponda en cada Comunidad) será el de jornada continuada de 8:00h a 15:00h. En caso de que estos días caigan en viernes, el horario será de 9:00h a 15:00h.

 Entrada  Salida  Descanso intermedio  Almuerzo