



# ASPECTOS DISCIPLINARIOS EN BANKIA

UGT Bankia

Versión Octubre 2018





**NO PONGAS EN  
PELIGRO TU PUESTO  
DE TRABAJO**

**CUMPLE CON LAS  
NORMAS MARCADAS  
SIEMPRE**

## Aspectos Disciplinarios Sanciones en Bankia

Este documento trata de abordar los aspectos más importantes sobre las faltas y sanciones en Bankia. Pautas y recomendaciones que nos valdrán para evitar o minimizar las sanciones.

Si bien es cierto que el número de sanciones en porcentaje sobre el total de plantilla no es elevado, no podemos obviar su existencia y las nefastas consecuencias.

Desde **UGT** hemos constatado y denunciando un **endurecimiento de la política disciplinaria** por parte de Bankia, con sanciones a veces desproporcionadas.

La primera recomendación que debemos transmitir es la de trabajar siempre conforme con las normas y a los procedimientos estipulados. En caso de dudar entre varias opciones, es mejor actuar del modo más conservador y si no conocemos bien una operativa, la norma que se debe aplicar en un caso concreto o las consecuencias de la que vamos a hacer, es mejor preguntar (preferiblemente por escrito) y asegurarse primero, antes de actuar. Es cierto que a veces, es difícil encontrar en Intranet la norma a aplicar, pero mantén la calma y si lo necesitas contacta con nosotros.

Nada puede justificar el incumplimiento normativo, ni siquiera instrucciones verbales de un superior contrarias a la norma, la presión por consecución de objetivos o un intento de mejor atención a un cliente.

No pienses que por ser un “empleado valorado”, por conseguir objetivos, quedarte todas las tardes, no van a sancionarte. Nadie está a salvo de poder ser sancionado.

**Si te comunican que vas a ser sancionado es conveniente que conozcas los 3 pasos claves que debes seguir:**

1º-No firmar nada en ese momento y si es imprescindible añadir; “NO CONFORME”, ponte en contacto inmediatamente con tu delegados o delegadas de **UGT**, es fundamental la forma en que se empieza a actuar desde el primer instante, tratando de que no se ponga en marcha el mecanismo sancionador de cada Entidad.

Si recibes un correo o llamada o email de Auditoría o Dirección de Zona pidiendo que justifiques alguna operación, NO contestes sin asesorarte con **UGT**. En muchos casos buscan una “confesión” para iniciar un expediente y sancionarte.

Hemos tenido casos de “careos” con varios testigos (todos de la empresa) en los que te exponen una serie de supuestos hechos irregulares, muchos datos y operaciones, sin apenas dejarte pensar, para buscar tu confesión y que firmes un acta de la reunión, en la que te “reconoces culpable”.

Si te ves en una de estas reuniones, manten la calma, pide un receso y ponte en contacto con **UGT**. NO hagas ninguna declaración ni firmes documento alguno, en esa reunión estas solo y cualquier cosa que digas no dudarán en usarla en tu contra.

2º-Comunicar en ese momento a la empresa tu condición de afiliado a UGT desde ese momento no estarás solo para afrontar esa situación, y a partir de este momento la empresa nos comunicará los hechos que se te imputen y podremos representarte ante Recursos Humanos.

**Es uno de los aspectos más importantes de estar afiliado a UGT, te defenderemos y representaremos en todo momento. No lo dudes y afíliate.**

3º.- Los delegados y delegadas de UGT, empezaremos a actuar inmediatamente, asesorándote y preparando el pliego de respuesta con las correspondientes alegaciones. El tiempo es muy importante y las Entidades lo saben. Disponemos de los mejores abogados laboristas y una amplia experiencia.

La realidad también demuestra que gran parte de las incidencias que surgen en el caso concreto de auditorías afectan en mayor medida a las personas con responsabilidades (Directores y Sudirectores).

En este caso específico, el Área de Técnicos de UGT-Bankia desempeña una eficaz tarea de ayuda, asesoramiento y colaboración con las personas afectadas por algún expediente, así como a la hora de realizar alegaciones a la auditoría, antes de que se produzcan imputaciones o se abra un expediente disciplinario.



Tras el análisis de los expedientes sancionadores, podemos constatar que los motivos que los general son muy similares. Sin pretender realizar una lista exhaustiva, os pasamos a explicar los motivos más repetidos:

Como premisa previa eres responsable del **uso y custodia de tu Usuario y contraseña**. Bajo ningún concepto debes solicitar u operar con operador distinto al tuyo, y tampoco comunicar tu usuario y contraseña a nadie.

El hecho de que una operación se realice desde un terminal que esté operativo con tus datos de usuario comporta, de entrada, que tú eres responsable. Como decimos, no sirven las autorizaciones verbales, ni argumentar que se trata de una cuestión de uso y costumbre.

Para evitar confusiones sobre la autoría de las operaciones, es conveniente bloquear el terminal cada vez que nos ausentemos del puesto de trabajo (desayuno, acciones comerciales, etc.) y no permitir que otras personas operen en un terminal abierto con nuestros datos de usuario.

Muy importante, y muy recurrente, en las **oficinas “duplicar” el usuario** de caja permitiendo que cualquier miembro del equipo opere en caja. No se debe hacer, son muchos los riesgos, desde errores operativos, a operativa fraudulenta intencionada.

### **DISPOSICIÓN INDEBIDA DE FONDOS**

Disposición indebida de cuentas de clientes, incluidos los familiares del empleado, aunque tengas la autorización verbal, no puedes operar si no eres autorizado.

Disposición indebida del puesto de caja u otros dispositivos de la oficina.

Falsear arqueos de caja, ocultar diferencias de efectivo.

### **FALSIFICACIÓN, IMITACIÓN, ALTERACIÓN Y/O MANIPULACIÓN DE DOCUMENTOS Y FIRMAS**

Realización de fotocomposiciones de firmas copiando y pegando documentos en otros distintos para dar apariencia de que el documento está firmado por el cliente.

Imitación de firmas, con independencia de la finalidad.

No puedes imitar o firmar por familiares o amigos aunque tengas su beneplácito.

### **FINANCIACIÓN IRREGULAR DEL EMPLEADO**

Mediante la concesión de operaciones de riesgo de forma directa o a través de persona interpuesta, generalmente familiares.

Realizar “Rueda de tarjetas” es decir disponer de saldos de tarjetas de crédito para pagar la facturación de otras.

Autorización irregular de descubiertos.

Reiteración de Credit Scoring con el objeto de favorecer la concesión de la operación

### **CONDONACIONES IRREGULARES DE COMISIONES Y ABONO DE EXTRATIPOS**

Condonar comisiones o pagar extratipos por circuitos no autorizados: solventar quejas o reclamaciones de clientes retrocediendo comisiones y/o abonando diferenciales de tipos de interés al margen de los circuitos internos establecidos.

No retroceder comisiones y/o abonar intereses reclamados por clientes al margen de los circuitos internos establecidos. Este comportamiento, con independencia del origen de los fondos con los que se estuviera realizando esta operativa, supone una mala práctica bancaria.

Condonación de comisiones y abono de extratipos utilizando fondos de otro cliente o con cargo a gastos de la entidad.

Condonación de comisiones y abono de extratipos utilizando cuentas contables de la oficina de forma irregular.

Condonación de comisiones y abono de extratipos utilizando fondos del propio empleado.

### **FINANCIACIÓN IRREGULAR DE CLIENTES**

Mediante la concesión de operaciones de riesgo de forma directa o a través de persona interpuesta con o sin exceso de facultades.

Autorización irregular de descubiertos.

No aplicación de recibos vencidos por procedimientos irregulares.

Descuento irregular de efectos cambiarios (letras de cambio, pagarés, cheques, etc...).

Reiteración de Credit Scoring con el objeto de favorecer la concesión de la operación.

### **PROTECCIÓN DE DATOS**

Consulta de datos de clientes sin finalidad comercial u operativa.

Facilitar información personal o de operaciones a personas no autorizadas: vulneración del secreto bancario y de la LOPD al facilitar información sobre datos personales u operativa a personas no autorizadas en los productos.

Sólo se debe consultar información sobre datos personales y operativa de clientes justificada por alguna acción comercial o de prestación de servicios solicitada por los mismos.

En ningún caso debe facilitarse esta información a personas no autorizadas en los productos, aunque nos conste alguna vinculación familiar o profesional con los titulares.

## UGT BANKIA - ASPECTOS DISCIPLINARIOS

Atender órdenes de transferencia mediante correo electrónico sin verificar la identidad del ordenante: fraude externo en el que los estafadores emiten órdenes de transferencia suplantando la identidad del cliente.

Obtención de información sobre los datos de la cuenta ordenante mediante el acceso a las cuentas de correo e información financiera del cliente.

Emisión de órdenes de transferencia, suplantando la identidad y la dirección de correo electrónico del cliente real, incidiendo en la urgencia de realizar la misma. Los importes y destinos suelen no guardar ninguna relación con operativas anteriores.

Intento de obtener información sobre el saldo de la cuenta, modificando el importe a transferir en función de los datos obtenidos.

### CONDUCTAS INAPROPIADAS RESPECTO A OTROS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

Comportamientos manifiestamente inapropiados e incorrectos respecto a otros empleados, como por ejemplo:

Menospreciar a cualquier persona que forma parte de un equipo de trabajo.

La crítica destructiva hacia la persona de todo cuanto hace o dice.

Gritar, avasallar, levantar la voz para intimidar.

Realizar descalificaciones o juicios basados en cualesquiera circunstancias.

No asignar tareas a una persona o sobrecargarle con todo el trabajo y acusarle de no terminar nada.

Ridiculizar, humillar, injuriar, insultar o vejar.

Contaminar al equipo de trabajo mediante la difusión de rumores dirigidos.

Comportamientos y manifestaciones indeseadas de naturaleza sexual.

### OPERATIVA COMERCIAL O DE CAJA

Prestar especial atención a la custodia del efectivo, evitando disponer efectivo fuera de los dispositivos instalados al efecto. Prestar especial atención a “Descuideros” que intentan despistar para poder hacerse con el efectivo que no esté en dispositivos con retardo.

Atender órdenes de transferencia mediante correo electrónico sin verificar la identidad del ordenante: fraude externo en el que los estafadores emiten órdenes de transferencia suplantando la identidad del cliente.

Operar con clientes no identificados correctamente o sin conocimiento suficiente de su actividad: evitar fraudes internos y/o externos extremando las precauciones en el alta u operativa de empresas no conocidas suficientemente, así como las personas físicas vinculadas, llevando a cabo controles adicionales a los habituales ya existentes si fuera necesario.



Es necesario visitar las instalaciones y verificar que se está desarrollando la actividad empresarial informada. Verificar posibles coincidencias de domicilio social con otros clientes captados reciente o simultáneamente.

Analizar estructuras de grupos complejas y/o coincidencias de administradores. Analizar la trayectoria profesional y experiencia empresarial de los administradores de las sociedades, identificando inconsistencias. Verificar que no existen personas interpuestas, que los administradores son los que llevan la gestión efectiva de las mismas y se encuentran correctamente relacionados en la base de datos de Entidad.

Si se han producido aumentos relevantes del capital social o de la cifra de negocios, verificar el origen de los fondos o la capacidad de crecimiento de actividad, respectivamente.

Evitar cambios en la segmentación de clientes (microempresas, pymes, etc.) que no se encuentren debidamente justificados.

Evitar la deslocalización de los riesgos concedidos a los clientes: clientes/grupos con financiaciones en ámbitos geográficos no controlables por la Oficina y/o con operaciones en distintos centros que dispersa el control sobre sus riesgos.

**Omitir la modificación de los datos del cliente en caso de robo/extravío del documento identificativo:** Evitar fraudes externos por suplantación de la personalidad del cliente que deriven en la contratación de productos o disposición indebida de fondos.

- Incorporar la fecha de comunicación y las observaciones sobre el hecho producido en el dato "Pérdida/Robo documentación y denuncias", accediendo al bloque IDENTIFICACIÓN Y CONTACTO desde la ficha del cliente. De este modo, cuando se acceda al cliente o/a sus productos desde cualquier Oficina, se visualizará un aviso que informará de dicha circunstancia.
- Se trata de una fuente de información valiosa para evitar un posible fraude. También resulta necesario el tecleo cuando se haya producido un hecho fraudulento (incluso si existe constancia de falsificación del documento identificativo).

**Usar en el puesto de trabajo las claves personales de acceso a servicios contratados por el cliente**, salvo para instruirle como "demo real": evitar reclamaciones de clientes por el uso indebido de sus claves de acceso a servicios contratados.

- Las claves de acceso a servicios contratados por clientes son personales e intransferibles, y no pueden ser utilizadas en el puesto de trabajo ni en cualquier otro dispositivo de la Entidad, ni siquiera en presencia del propio cliente y/o con su consentimiento.
- En el caso de que sea preciso instruir al cliente en el manejo y funcionalidades del servicio multiacceso como apoyo al proceso de contratación, accede a la Oficina Internet desde el propio puesto de trabajo con la clave y firma electrónica del cliente y realiza una demostración de las principales funcionalidades, sin realizar operaciones transaccionales que requieran firma electrónica, y una vez finalizada, emite y entrega al cliente nueva firma electrónica y nueva clave de acceso (en caso de servicio asociado a una cuenta) y entrégaselas al cliente en sobre ciego.

SI NECESITAS CONTACTAR CON NOSOTROS PUEDES HACERLO

TELF. 91 523 04 15

UGTBANKIA@UGTBANKIA.NET





