

## Diagnóstico do setor financeiro

Os seis sindicatos da área financeira, que representam mais de 90 mil bancários em Portugal, ativos e reformados, decidiram expressar publicamente as suas crescentes preocupações face à realidade com que os trabalhadores se debatem no exercício das suas funções.

As condições laborais e os desafios enfrentados no setor bancário exigem ações concretas para assegurar a dignidade e o bem-estar dos trabalhadores.

A importância fulcral e decisiva do setor financeiro para a estabilidade económica e financeira do país exige a denúncia da situação, que afeta não só os trabalhadores, mas também a população e as empresas.

### Enquadramento do setor e efeitos nas relações laborais

#### Âmbito Económico e Financeiro

##### Incerteza económica

A economia portuguesa, como muitas outras na Europa, tem enfrentado períodos de incerteza económica e crescimento lento, o que pode levar a uma maior pressão sobre o desempenho dos bancos e, conseqüentemente, sobre os seus trabalhadores.

##### Políticas de taxas de juro

As políticas do Banco Central Europeu em matéria de taxas de juro têm um impacto significativo na rentabilidade dos bancos. Nos anos mais recentes, permitiu obter resultados avultados, uma ínfima parte partilhada com os trabalhadores.

A título de exemplo, refiram-se os resultados de três das IC que são subscritoras do ACT: Banco Santander Totta (BST), Novo Banco (NB) e Banco BPI.

Banco	Resultados 2023	Crescimento 2023/2022	Resultados 1.º trimestre 2024	Crescimento 1.º T. 2024/ 1.º T. 2023
BST	1.030 M€	+69,8%	294,4M€	+58,4%
NB	743,1M€	+32,5%	180,7M€	+22%
BPI	524M€	+42%	121M€	+43%

Situação idêntica verifica-se noutras Instituições. Refira-se o caso da CGD, subscritora de Acordo de Empresa específico, cujos resultados foram igualmente fantásticos:

Banco	Resultados 2023	Crescimento 2023/2022	Resultados 1.º trimestre 2024	Crescimento 1.º T. 2024/ 1.º T. 2023
CGD	1.291 M€	+53%	395M€	+38%

Em Portugal, a situação para os bancários foi mais exigente, porque mais de 80% dos créditos à habitação são a taxa variável, o que implicou um trabalho suplementar por parte dos trabalhadores em reestruturações de créditos, bem como a suportar as situações difíceis dos clientes.

## Mudanças Regulatórias

Os reguladores têm vindo a implementar medidas para garantir a estabilidade ao nível dos riscos e vulnerabilidades do setor, com decisões de política macro prudencial que se têm caracterizado por uma atitude preventiva, na antevisão e na resposta a fatores que possam indiciar a acumulação de fontes de risco.

Nesse sentido, o setor bancário português continuou a melhorar a sua situação, caracterizada por níveis de capital, de liquidez e de rendibilidade mais elevados. Contudo, no meio deste processo o fator humano no trabalho foi um pouco esquecido, na medida em que foram descurados alguns direitos dos trabalhadores.

### Conformidade e Regulamentação

O setor bancário é altamente regulamentado. Mudanças frequentes nas regulamentações exigem formação e adaptação contínuas, aumentando a carga de trabalho e o stresse dos trabalhadores.

Nesse sentido, é necessário clarificar o conceito de formação obrigatória, segundo o que está determinado no Código do Trabalho (atualmente 40 horas anuais) e o conceito de formação regulatória (MIFID, CH e Seguros), nomeadamente quanto ao modelo de ensino não presencial, em e-learning, balizando o período em que a formação pode ser feita através dos meios eletrónicos, bem como o pagamento das horas de formação fora do horário normal de trabalho, nomeadamente no âmbito dos deveres da entidade patronal (elencados no art.º 127.º n.º1 do CT) e do seu poder de direção, em que período os seus trabalhadores deverão participar nas ações de formação organizadas pela Instituição. Caso determine que esta participação deverá ser efetuada fora do horário de trabalho, o pagamento deverá ser assegurado, nos termos legalmente prescritos – o que não acontece na maioria dos casos.

Também é necessário assegurar a informação a cada trabalhador, a todo o momento, do número de horas já realizadas de formação obrigatória, de forma a assegurar o pagamento dos créditos laborais em caso de saída da empresa.

Combate ao branqueamento de capitais (AML) e “Conheça o seu cliente” (KYC): Requisitos rigorosos de AML e KYC exigem atenção meticulosa aos detalhes e processos rigorosos, aumentando a carga administrativa, e potenciando processos disciplinares.

## Avanços Tecnológicos

### Adequação da lei e dos Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho (IRCT)

Com a evolução da atividade bancária e as exigências da nova realidade laboral no setor, impõe-se a necessidade de ajustar a Lei laboral e conseqüentemente o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), (o que até ao momento os Bancos não aceitam), nomeadamente quanto à implementação da digitalização e utilização de plataformas digitais suportadas pela Inteligência Artificial (IA), de forma a clarificar procedimentos. A atual situação tem vindo a permitir interpretações e enviesamentos da Lei por parte das entidades patronais.

### Transformação Digital

A rápida adoção de soluções bancárias digitais e *fintech* exige que os trabalhadores atualizem continuamente as suas competências. Isso inclui aprender novos *softwares*, compreender os produtos financeiros digitais e lidar com questões de segurança cibernética.

### Automação e IA

A implementação de IA e automação nos processos bancários leva à insegurança no emprego entre os trabalhadores, que temem ser substituídos pela tecnologia e por ela controlados na sua produtividade.

## Expectativas dos Clientes

### Aumento das expectativas dos clientes

Os clientes exigem serviços mais personalizados e mais rápidos. Atender a essas expectativas exige que os trabalhadores sejam altamente eficientes, conhecedores de tecnologia e orientados para o cliente.

### Dificuldades de atendimento

Nos últimos anos os Bancos têm adotado uma estratégia de substituição do atendimento presencial por canais alternativos. Consequentemente, temos assistido ao encerramento de agências em todo o país, deixando as populações sem acesso direto aos seus Bancos e obrigando os clientes a deslocamentos, muitas vezes a concelhos contíguos. Este problema tem provocado protestos de populações e autarcas que se sentem vexadas e abandonadas, e manifestam a sua incompreensão diretamente sobre os bancários, sujeitos à frustração e ira dos clientes, quer verbalmente quer, por vezes, fisicamente.

Por outro lado, nas agências existentes os clientes veem-se obrigados a esperar muito tempo pelo atendimento presencial, pois cada agência passou a acumular os seus clientes habituais com os de várias das agências encerradas. No entanto, apesar do aumento do volume de trabalho, o número de trabalhadores é deficitário, não sendo o quadro de pessoal ajustado a essa nova realidade.

A perda de tempo para resolver questões, umas vezes simples outras complexas, num espaço fisicamente desadaptado e desadequado para a quantidade crescente de pessoas em simultâneo e com falta de acomodações apropriadas (obrigando a longas esperas em pé) leva a situações de insatisfação e agressividade sobre os trabalhadores, não raras vezes de forma violenta, sobretudo oralmente.

Acresce ainda o facto de muitas agências estarem a restringir os horários de atendimento presencial durante o período de funcionamento, deixando os clientes, sobretudo os mais idosos, confusos e impotentes face à prepotência dos Bancos. Dadas as dificuldades deste grupo etário para utilizar as novas tecnologias, ficam impedidos de aceder ao seu dinheiro quando mais precisam.

### Lidar com reclamações e problemas

A pressão para resolver as reclamações dos clientes atempadamente, de forma rápida e eficaz, é causadora de stresse, especialmente quando se lida com questões financeiras complexas.

## **Carga de Trabalho e Stresse**

### Elevada carga de trabalho

Os trabalhadores estão cada vez mais numa lógica multitarefa, decorrente de os clientes poderem interagir com as Instituições Financeiras por vários canais (ex: agência, telefone, e mail, app) e a execução de uma variedade de tarefas pode levar a stresse,

cansaço significativo, erros não voluntários, e mesmo a situações de difícil retorno como o *burnout*.

### Exigência de formação

Os Reguladores implementaram a obrigatoriedade da certificação profissional dos trabalhadores que exercem funções na área comercial, concretamente na venda de produtos, crédito à habitação e seguros, o que implica a necessidade de uma atualização constante de conhecimentos através de formações regulatórias que se consubstancia num aumento de responsabilidade sem a devida contrapartida remuneratória, o que leva a que trabalhadores com as mesmas responsabilidades estejam alocados a níveis remuneratórios muito díspares, não existindo uniformidade da base salarial, ou seja, para funções iguais existam compensações muito diferentes.

### Trabalho suplementar não remunerado

Em praticamente todas as Instituições de Crédito a pressão para a realização de trabalho suplementar é enorme, sob ameaças mais ou menos veladas, que vão desde a advertência de que assim não recebem incentivos remuneratórios até intimações de que poderão constar da lista de trabalhadores a dispensar na próxima reestruturação.

Há anos que este trabalho suplementar não é pago, pois os trabalhadores são vítimas de pressão para que não haja registo ou, quando existe, possa ser facilmente adulterado ou eliminado. E apesar das sucessivas queixas dos Sindicatos à Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), as ações inspetivas, quando as há, têm poucos resultados, pois os trabalhadores são forçados pela hierarquia a esconderem-se.

### Registo dos tempos de trabalho

Atualmente existem Instituições de Crédito que ainda não têm um sistema fiável para o registo dos tempos de trabalho, de forma a apurar todo o tempo de trabalho e determinar o trabalho suplementar.

Seria necessário definir os termos e os parâmetros a adotar para a medição de todo o tempo de trabalho de acordo com os direitos conferidos pela Carta e pela Diretiva Europeia sobre o tempo de trabalho. Apesar de todas as instituições terem atualmente capacidade tecnológica instalada para criar e ter em funcionamento uma aplicação informática para que cada trabalhador possa registar o seu tempo de trabalho diário, de acordo com o ACT e Código de Trabalho, isso não é feito. Mais grave, quando existe não está em conformidade com a lei, o que já originou queixa à ACT.

### Isenção de horário de trabalho

Os Bancos preferem “compensar” os trabalhadores através da atribuição de Isenção de Horário de Trabalho (IHT) do que efetuar uma progressão com aumento de nível da tabela salarial, aplicando a IHT como uma extensão do horário de trabalho e não com o conceito subjacente à isenção, levando a que na maioria das vezes seja ultrapassado o tempo de trabalho a troco de 25% da retribuição de base.

### Objetivos de desempenho

Os trabalhadores enfrentam objetivos de desempenho muito exigentes, o que pode levar à pressão e ao stresse se as metas forem percecionadas como irrealistas, contribuindo para o erro e, conseqüentemente, a um processo disciplinar.

Em simultâneo, esta metodologia de trabalho (prémio de desempenho) substitui o aumento de salários (que são pensionáveis) pelo pagamento de rendimentos variáveis (prémios de produtividade, que não são pensionáveis e têm um carácter discricionário), alimentando a competitividade interna e, de alguma forma, contribuindo para a desregulamentação salarial do setor. Esta desregulamentação também contribui para a falta de união entre os bancários, o que tem dificultado a defesa dos interesses e dos direitos dos trabalhadores por parte dos Sindicatos.

## **Segurança no Trabalho e Desenvolvimento de Carreira**

### Segurança no emprego e assédio

As crises económicas e a reestruturação dos bancos têm conduzindo à insegurança no emprego e a um clima de medo no setor.

A este clima de receio somam-se situações graves de assédio laboral, que podem assumir diversos formatos, como humilhação frente aos colegas, retirada de funções e substituição por tarefas de categoria inferior, isolamento confinado, sem material de trabalho e sem atribuição de competências e pode chegar, até, ao impedimento de entrada no local de trabalho.

### Desenvolvimento da carreira

As oportunidades de progressão na carreira são cada vez mais limitadas, levando à frustração dos trabalhadores, pelo que muitos procuram crescimento e novos desafios fora do setor bancário, nomeadamente os mais jovens, acentuando o envelhecimento da classe bancária.

Ou seja, existe uma tendência crescente das Instituições de Crédito em criar funções internas sem qualquer articulação com as categorias profissionais associadas aos diversos IRCT do setor, pelo que tem vindo a ser frequente o *downgrade* de funções sem

atender à categoria profissional do trabalhador. Por exemplo, um diretor comercial pode passar a assistente: naturalmente não perde a categoria profissional, mas passa a exercer funções desadequadas à sua categoria, por vezes com impacto no rendimento variável, dado que a função que passará a exercer tem um valor de incentivo muito menor.

A tendência atual é de criar polivalência funcional, inclusive passar de uma carreira técnica para uma carreira comercial sem qualquer motivação ou incentivo de progressão na carreira.

### Outsourcing

Os Bancos recorrem cada vez mais à externalização de serviços, contribuindo para o esvaziamento de funções bancárias, pondo em causa a segurança e confidencialidade a que os bancários estão obrigados por imperativo profissional, corroendo a profissão, diminuindo o emprego no setor e aumentando o trabalho precário – tudo em nome da rentabilidade, cortando custos e garantindo mais lucro para os acionistas.

## **Ambiente de Trabalho**

### Equilíbrio entre vida profissional e pessoal

Manter um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional pode ser um desafio devido às longas horas de trabalho e à necessidade de estar constantemente disponível para resolver questões urgentes, até pela disponibilização de telemóvel e computador profissional.

### Ambiente do setor bancário

O clima de medo e intimidação que foi criado pelos sucessivos processos de reestruturação, despedimentos coletivos, encerramento de agências, alteração do modelo de negócio e, com a pandemia, aumento do trabalho remoto, acentuaram a desmobilização da classe e criaram algum individualismo.

De facto, é cada vez mais difícil a adaptação à política interna, manter relacionamentos positivos com colegas e os órgãos de gestão, bem como lidar com ambientes de alta pressão.

## **Fatores Externos**

### Impacto pandémico

A pandemia da COVID-19 trouxe desafios adicionais, como a adaptação ao trabalho remoto, a garantia da saúde e segurança no local de trabalho e a gestão das incertezas financeiras entre os clientes.

### Surgimento de novos modelos de negócio

Em Portugal temos assistido à instalação de várias *fintechs* e Bancos que desenvolvem unidades de apoio a operações multinacionais. Estas operações, nalguns casos envolvendo milhares de trabalhadores, procuram jovens bancários, mas evitando os IRCT do setor.

Desta forma, concorrem com os Bancos locais, que apoiam os agentes económicos em Portugal com as suas agências e canais de distribuição.

## **Negociação Coletiva**

### Contexto dos IRCT em Portugal

Os contextos dos IRCT em Portugal são muito diferentes dos que se veem na restante Europa. No setor bancário, além de regularem as relações laborais e as atualizações salariais dos trabalhadores no ativo, que são cada vez em menor número, também regulam as atualizações das reformas e pensões, bem como o *per capita* de financiamento do SAMS por parte dos Bancos.

Acresce ainda que coexistem bancários abrangidos pelos Fundos de Pensão autónomos dos Bancos e os que estão, desde 2011, exclusivamente abrangidos pelo Regime Geral da Segurança Social.

### SAMS e subida significativa dos custos de saúde

No período pós pandemia assistimos a um duplo movimento que coloca uma pressão adicional sobre os SAMS bancários. Efetivamente, as dificuldades de resposta do SNS empurram os bancários, cada vez mais envelhecidos, para os serviços privados.

O SAMS passa a ser um regime principal e não substitutivo. Por outro lado, assistimos a um subfinanciamento do SAMS por parte da Banca, com aumentos do valor de *per capita*, que financia grande parte do setor, sistematicamente abaixo do aumento dos custos de saúde, a que acresce o facto de os jovens bancários no setor serem cada vez menos, ou trabalharem para Bancos ou Instituições financeiras que não outorgam IRCT do setor.

Merece a pena salientar que os SAMS dos Sindicatos, ao assegurarem a prestação de cuidados de saúde aos seus beneficiários, contribuem sobremaneira para o sistema de



saúde português, pois retiram anualmente milhares de pessoas do SNS, já de si sem resposta para os utentes atuais.

Imagine-se se os SAMS, por falta de contribuições para fazer face aos preços da saúde, deixassem de conseguir assegurar assistência aos bancários e seus familiares, e esses muitos milhares de pessoas tivessem de recorrer ao SNS...

### Perda da importância da negociação coletiva no setor

#### 1. Perda de poder de compra:

Temos assistido nos últimos anos a propostas abaixo da inflação, sendo o setor financeiro o único setor em Portugal com evidente quebra do poder de compra.

Como exemplo, refira-se a discrepância entre o Índice de Preços ao Consumidor (IPC – vulgar inflação) e os aumentos salariais dos bancários:

2021 – IPC: 1,3%; aumento salarial: 0,5%

2022 – IPC: 7,8%; aumento salarial: 1,1%

2023 – IPC: 4,3%; aumento salarial: 4,5%

Perda efetiva do poder de compra dos trabalhadores: 7,3%.

Refira-se ainda que a perda de poder de compra afeta praticamente todos os bancários, independentemente da IC em que trabalhem ou do IRTC que os abrange. Por exemplo, na CGD a situação é idêntica.

#### 2. Estrutura salarial:

A atual estrutura salarial dos trabalhadores bancários está já, em grande parte, desenquadrada face à tabela salarial do ACT. Os Bancos privilegiam os complementos remuneratórios e as isenções de horário de trabalho (IHT), que têm um peso crescente na remuneração anual dos trabalhadores.

Esta forma de promover e compensar os trabalhadores tornou-se recorrente e é uma maneira ardilosa de contornar as tabelas salariais negociadas no âmbito do ACT, na medida em que os aumentos não incidem sobre o vencimento mensal efetivo (VME), mas sim unicamente sobre o nível da tabela salarial mais as diuturnidades.

É preocupante o facto de os Bancos estarem a contornar as tabelas salariais através destes expedientes dilatatórios, pois isso contribui, também, para a descapitalização dos Fundos de Pensões, na medida em que não são efetuadas contribuições para os fundos de reforma sobre estes valores.

Por outro lado, estas práticas prejudicam gravemente os bancários reformados, cujas pensões são atualizadas exclusivamente pelo valor percentual acordado na tabela.

#### 3. Práticas da Banca:

Nos últimos anos verifica-se na Banca a prática de efetuar adiantamentos por conta das negociações salariais, isto é, os mesmos que efetuam propostas insultuosas de atualizações salariais aos Sindicatos, efetuam adiantamentos internos, insinuando que é por responsabilidade dos Sindicatos que não se chega a acordo.

## Conclusão

Face à situação descrita e à importância do setor financeiro, os Sindicatos apelam a uma ação concertada dos gestores bancários e dos decisores políticos para abordar estas questões de forma justa e eficaz.

É essencial promover um ambiente de trabalho digno, assegurar a formação contínua, garantir a segurança no emprego e valorizar devidamente os trabalhadores bancários.

Só assim será possível construir um setor bancário resiliente e sustentável, capaz de enfrentar os desafios do futuro.

*As Direções*

(Anexo)

### Mesas negociais

Comparação entre os lucros das principais Instituições de Crédito no primeiro trimestre de 2024 e as suas propostas salariais atuais nas diversas mesas negociais demonstrando, através deste mero exemplo, que a situação descrita é transversal a todo o setor.

Bancos	Lucros 2024 (milhões euros)	Propostas de aumentos salariais 2024
Millennium bcp	234,3	2,25%
BPI	121M	
BST	294,4	3,0%
NB	180,7	(ACT)
CGD	394,5	3,2%
Montepio	32,1	2,0%