

Revista Internacional y Comparada de

**RELACIONES
LABORALES Y
DERECHO
DEL EMPLEO**

Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT

Comité de Gestión Editorial

Alfredo Sánchez-Castañeda (México)

Michele Tiraboschi (Italia)

Directores Científicos

Mark S. Anner (Estados Unidos), Pablo Arellano Ortiz (Chile), Lance Compa (Estados Unidos), Jesús Cruz Villalón (España), Luis Enrique De la Villa Gil (España), Jordi Garcia Viña (España), Adrián Goldin (Argentina), Julio Armando Grisolia (Argentina), Óscar Hernández (Venezuela), María Patricia Kurczyn Villalobos (México), Lourdes Mella Méndez (España), Antonio Ojeda Avilés (España), Barbara Palli (Francia), Juan Raso Delgue (Uruguay), Carlos Reynoso Castillo (México), Raúl G. Saco Barrios (Perú), Alfredo Sánchez-Castañeda (México), Malcolm Sargeant (Reino Unido), Michele Tiraboschi (Italia), Anil Verma (Canada), Marcin Wujczyk (Polonia)

Comité Evaluador

Henar Alvarez Cuesta (España), Fernando Ballester Laguna (España), Francisco J. Barba (España), Ricardo Barona Betancourt (Colombia), Esther Carrizosa Prieto (España), M^a José Cervilla Garzón (España), Juan Escribano Gutiérrez (España), Rodrigo Garcia Schwarz (Brasil), José Luis Gil y Gil (España), Sandra Goldflus (Uruguay), Djamil Tony Kahale Carrillo (España), Gabriela Mendizábal Bermúdez (México), David Montoya Medina (España), María Ascensión Morales (México), Juan Manuel Moreno Díaz (España), Pilar Núñez-Cortés Contreras (España), Eleonora G. Peliza (Argentina), Salvador Perán Quesada (España), María Salas Porras (España), José Sánchez Pérez (España), Alma Elena Rueda (México), Esperanza Macarena Sierra Benítez (España)

Comité de Redacción

Omar Ernesto Castro Güiza (Colombia), Maria Alejandra Chacon Ospina (Colombia), Silvia Fernández Martínez (España), Paulina Galicia (México), Noemi Monroy (México), Juan Pablo Mugnolo (Argentina), Lavinia Serrani (Italia), Carmen Solís Prieto (España), Marcela Vigna (Uruguay)

Redactor Responsable de la Revisión final de la Revista

Alfredo Sánchez-Castañeda (México)

Redactor Responsable de la Gestión Digital

Tomaso Tiraboschi (ADAPT Technologies)

La incidencia de la MIFID II en la formación y en las competencias de los trabajadores de la banca*

Esperanza Macarena SIERRA BENÍTEZ**

RESUMEN: En el sector de la banca se está aplicando un nuevo marco normativo sobre mercados e instrumentos financieros, basado en la Directiva MiFID II (D. 2014/65/EU relativa a los mercados de instrumentos financieros) y el Reglamento MiFIR (Reglamento 600/2014). En los objetivos de esta reforma se encuentra “la adaptación a los desarrollos tecnológicos y de los mercados, regulando prácticas como la negociación algorítmica automatizada”. El interés de este trabajo es tratar de los problemas que están planteando estas normas al personal de la banca, en cuanto que demandan procedimientos de formación y evaluación continuada del personal que garanticen su actuación de forma honesta, imparcial y profesional en el mejor interés de los clientes. La Guía Técnica 4/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) 4/2017 reconoce que “si bien disponer de conocimientos adecuados por parte de quien informa o asesora no es garantía de una adecuada prestación de servicio, sí constituye un requisito imprescindible para ello”. Por este motivo identificamos el término profesionalidad con la posesión de conocimientos y competencia en esta etapa de la economía 4.0.

Palabras clave: MIFID II, trabajadores de la banca, profesionalidad, formación, competencias.

SUMARIO: 1. El nuevo marco normativo sobre mercados e instrumentos financieros. La Directiva MIFID II. 2. Principales novedades en la formación de los trabajadores en la aplicación de la MIFID II. 2.1. La evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora. 2.2. La formación y la estabilidad del empleo en el sector de la banca. 3. La irrupción de las nuevas tecnologías en el sector financiero: las *Fintech*, criptomonedas y las *Big Techs*. 4. La formación especializada y los cambios normativos: ajustes y desajustes de la profesión. 5. El ejercicio de la profesión y las condiciones de trabajo en un entorno cambiante. 6. Conclusión final. 7. Bibliografía.

* Este trabajo se enmarca en el Grupo de Investigación SEJ-158. Junta de Andalucía.

** Profesora Contratada Doctora de la Universidad de Sevilla. ORCID ID: 0000-0001-5335-0360.

The impact of MIFID II on the training and skills of bank workers

ABSTRACT: In the banking sector, a new regulatory framework on markets and financial instruments is being applied, based on the MiFID II Directive (D. 2014/65 / EU on the markets for financial instruments) and the MiFIR Regulation (Regulation 600/2014). Within the objectives of this reform is “the adaptation to technological developments and markets, regulating practices such as automated algorithmic trading.” This work tries to deal with the problems that these standards are presenting to the banking staff, since they demand training procedures and continuous evaluation of the personnel that guarantee their performance in an honest, impartial and professional way in the best interest of the customers. The Technical Guide 4/2017 of the National Securities Market Commission (CNMV) 4/2017 recognizes that “although having adequate knowledge on the part of the informant or adviser is not a guarantee of an adequate provision of service, it does constitute a requirement essential for it “. Thus in this work we identify the term “professionalism” with the possession of the necessary knowledge and competence in this stage of economy 4.0.

Key Words: MIFID II, banking workers, professionalism, training, skills.

1. El nuevo marco normativo sobre mercados e instrumentos financieros. La Directiva MIFID II

La crisis financiera del año 2008 puso en evidencia las deficiencias en la transparencia de los mercados financieros y, por lo tanto, requirió un nuevo marco que estableciera unos requisitos uniformes para garantizar la transparencia de las operaciones en los mercados de instrumentos financieros. En el marco de la Unión Europea (en adelante UE) se elaboró esa nueva legislación en dos instrumentos jurídicos distintos: el Reglamento 600/2014, de 15 de mayo de 2014 relativo a los mercados de instrumentos financieros (en adelante Regl. 600/14); y la Directiva 2014/65/UE, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros (en adelante MIFID II)¹. Esta Directiva pretende «abarcar a las empresas cuya profesión o actividad habituales sea prestar servicios o realizar actividades de inversión con carácter profesional y que, por lo tanto, excluye a toda persona que tenga una actividad profesional de otra naturaleza». Igualmente, plantea la necesidad de «establecer un régimen regulador general para la ejecución de operaciones sobre instrumentos financieros, independientemente de los métodos de negociación empleados, con el fin de asegurar una buena calidad de ejecución de las operaciones de los inversores y de preservar la integridad y eficiencia general del sistema financiero»². En este sentido, se reconoce la aparición de «una nueva generación de sistemas de negociación organizada que deben someterse a ciertas obligaciones para preservar el funcionamiento eficiente y ordenado de los mercados financieros y para garantizar que dichos sistemas de negociación organizada no se beneficien de los vacíos legales». Por este motivo, con una clara alusión a la inclusión de la Industria 4.0 en este tipo de actividades, la Directiva establece que «las plataformas de negociación deben estar en condiciones de especificar parámetros que rijan el sistema tales como una latencia mínima, en la medida en que se haga de forma abierta y transparente y no implique discriminación por parte del operador de la plataforma»³. Al respecto, es importante subrayar que la crisis financiera ha demostrado que la

¹ Reglamento (UE) n. 600/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativo a los mercados de instrumentos financieros y por el que se modifica el Reglamento (UE) n. 648/2012 (DOUE de 12 de junio de 2014; L 173/84) y Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (DOUE de 12 de junio de 2014, L 173/349).

² Considerandos 12 y 13 MIFID II.

³ Considerando 14 MIFID II.

regulación normativa de los mercados financieros era deficiente ya que, entre otros motivos, ha quedado en evidencia la desprotección de los consumidores del sector de la banca, que concluían las operaciones de compra y venta de los productos financieros gracias a la confianza que tenían en el personal de la banca, que gozaba de buena reputación y profesionalidad en la comercialización de unos productos que eran difíciles de conocer y/o entender por los usuarios⁴.

En este estudio sobre la MIFID II nos interesa subrayar algunos de sus objetivos, por entender que el sector de la banca es uno de los principales protagonistas de la implantación de la Economía 4.0. La MIFID II persigue que la negociación se desarrolle en plataformas reguladas, introduce reglas sobre la negociación algorítmica en la que un algoritmo informatizado determina automáticamente los aspectos de una orden sin ninguna o muy poca intervención humana⁵, mejora la transparencia y supervisión de los mercados financieros (incluye derivados), y refuerza la protección del inversor⁶. De todos es conocido que tanto en el plano internacional como el de la Unión Europea estamos en un periodo de tránsito hacia la Industria 4.0 a causa de la innovación tecnológica, que en algunos casos está provocando que el trabajo humano se sustituya por o se comparta en gran medida con el trabajo robótico⁷. En otros supuestos

⁴ Véanse las sanciones impuestas por el Banco de España a distintas entidades bancarias, por ejemplo, durante el año 2017: multa a ING Bank, N.V. por importe de 450.000 euros; Banco de Santander por importe de 485.000 euros (recurrida judicialmente); Cetelem, S.A por importe de 184.000 euros, Pay-One 911 EP, S.A por 3.000.000 de euros; Financiera Carrión, S.A. por 60.000 euros; Bankia, S.A. por 4.000.000 de euros; Best and fast Change España, S.A. por 1.500.000 euros. Así como a trabajadores con diversos puestos de dirección en diversas entidades de crédito en <https://www.bde.es/bde/es/areas/supervision/sancion/sanciones-impues/index20170.html>.

⁵ Un tipo específico de negociación algorítmica es el constituido por la negociación algorítmica de alta frecuencia, en la que un sistema de negociación analiza a gran velocidad datos o señales del mercado y emite o actualiza, en respuesta a dicho análisis, un gran número de órdenes en un período de tiempo muy corto. Por ejemplo, puede contener elementos como la iniciación, generación, enrutamiento y ejecución de órdenes que son determinados por el sistema, sin intervención humana para cada negociación y orden, un plazo breve para establecer y liquidar posiciones, un elevado volumen de negocio diario por cartera, una elevada ratio de órdenes de negociación intradía y jornadas de negociación que finalizan con posiciones netas neutras o poco significativas (considerando 61).

⁶ Véanse los considerandos 14, 16, 67 y 129; y los arts. 2.1 n), 67.8 c) y 90.3 f) (negociación algorítmica) de la Directiva MIFID II.

⁷ Sierra Benítez, E.M., “El trabajo digital y la robótica en la Unión Europea”, en Castro Marques, E. (coord.), Cerejeira Namora, N., Mella Méndez, L., Abrunhosa e Sousa, D., Cerejeira Namora, G. (eds), *Digital work and personal data protection: key issues for the labour of*

es evidente la disrupción que están provocando las nuevas formas de trabajo llevadas a cabo en las plataformas económicas con la consiguiente situación de anomia laboral⁸. La robotización y el trabajo en las plataformas económicas son dos elementos que están justificando los actuales cambios en el sector de la banca. No obstante, aun cuando ambos términos se utilizan indistintamente, al sector de la banca cabe identificarlo más bien con el término Economía 4.0 en lugar de con el concepto de Industria 4.0. La banca es un sector que ha experimentado una gran transformación como consecuencia de la digitalización del trabajo, que está afectando a su personal. Y por este motivo entendemos que es uno de los principales protagonistas de la implantación de la Industria 4.0, o mejor dicho de la economía 4.0, dado que se trata de una prestación que se integra en el sector servicios que está experimentando un proceso de transformación con una importante repercusión en el marco de las relaciones laborales, puesto que los despidos de los trabajadores están fuertemente relacionados con el cierre de las sucursales y con el proceso de fusiones de las entidades bancarias⁹.

Según Deloitte, la Industria 4.0 supone una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos. Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet de las cosas, entre otras¹⁰. En este sentido, y tal como hemos dicho anteriormente, entre los objetivos de la MIFID II está la adaptación a los desarrollos tecnológicos y de los Mercados, regulando prácticas como la negociación algorítmica automatizada en las empresas de servicios de inversión (ESI). Es decir, empresas cuya profesión o actividad habituales sean las de prestar servicios o realizar actividades de inversión con carácter profesional. Por lo tanto, como bien dice la MIDIF II, debe excluirse de su ámbito a toda

the 21st century, Cambridge Scholars Publishing, Reino Unido, 2018, pp. 65-86.

⁸ Rodríguez Fernández, M.L., Pérez del Prado, D., *Economía digital: su impacto sobre las condiciones de trabajo y empleo. Estudio de caso sobre dos empresas de base tecnológica*, Informe realizado a instancias de la Fundación para el Diálogo Social, 2017 en http://fdialogosocial.org/public/upload/2/23_FdS_Economia-digital-impacto-condiciones-trabajo-y-empleo_2017_final.pdf.

⁹ Sierra Benítez, E.M., “Trabajo y trabajadores del sector de la banca en la Economía 4.0: MIFID II”, *Noticias Cielo*, n. 2, 2018 en <https://mailchi.mp/cielolaboral/noticias-cielo-no-528693?e=4cda27833f>.

¹⁰ Deloitte Insights, *Forces of change: Industry 4.0*, 2017 en <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/manufacturing/articles/que-es-la-industria-4.0.html>.

persona que tenga una actividad profesional de otra naturaleza¹¹. No obstante, debemos ser cautos con este proceso de robotización, puesto que hemos visto experiencias anteriores que han resultado fallidas provocando incomprensibles movimientos en los mercados como, por ejemplo, las fuertes caídas en la Bolsa de Nueva York los días 13 y 15 de febrero de 2018¹², lo que plantea serias dudas sobre la delegación completa y total de las tareas humanas en la inteligencia artificial. De todas maneras es evidente que “los empleos permanecerán, aunque sea necesario un nuevo conjunto de habilidades para desempeñarlos. Las nuevas tecnologías tornarán obsoletos algunos trabajos; sin embargo, también reducirán los costos e impulsarán las expansiones que darán lugar al crecimiento del empleo en nuevas áreas”¹³.

En España la transposición de la MIFID II se ha realizado paulatinamente y, en ocasiones, fuera de plazo¹⁴. Sin embargo, lo importante es que el 3 de enero de 2018 comenzó la aplicación de la MIFID II y, por lo tanto, la obligación de que todos los empleados de la banca que presten asesoramiento o informen al cliente dispongan de los conocimientos y competencias necesarias sobre los servicios de inversión que presta la entidad bancaria. La Autoridad Europea de Mercado de Valores (ESMA) publicó el 22 de marzo de 2016 unas “Directrices para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora” para que fueran de aplicación a partir del 1 de enero de 2018. Estas directrices fueron tenidas en cuenta por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para elaborar una Guía Técnica que concretara los criterios que consideraba adecuados para la que las entidades financieras puedan demostrar que su personal ha adquirido el

¹¹ Considerando 12.

¹² Estas caídas fueron provocadas por las órdenes robotizadas que decidieron vender al alcanzar el denominado “índice del pánico”.

¹³ McKay, D., Presidente, director ejecutivo, Royal Bank of Canadá en WEF, “Se necesitan seres humanos: ¿por qué la automatización no acabará con su trabajo?”, 23 de enero 2019, en <https://es.weforum.org/agenda/2019/01/se-necesitan-seres-humanos-por-que-la-automatizacion-no-acabara-con-su-trabajo/>.

¹⁴ La MIFID II fue objeto de transposición parcial mediante el RDL 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de mercado de valores. La transposición se completó con el RD-ley 14/2018, de 28 de septiembre (BOE 30 de diciembre de 2017), por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre (BOE 29 de septiembre de 2015) para dotar a la CNMV de las nuevas facultades de supervisión y de las herramientas de cooperación interadministrativas que la Directiva otorga a los organismos públicos supervisores de las empresas de servicios y actividades de inversión y mercados de valores de la UE.

conocimiento y las competencias necesarias de asesoramiento o información¹⁵. Esto significa que los empleados de la banca tuvieron que realizar una formación específica, que en la mayoría de los casos no fue retribuida ni considerada como tiempo de trabajo y, por lo tanto, supuso un grave perjuicio del ejercicio del derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores (art. 34.8 ET)¹⁶. Este tema lo abordaremos más abajo dado que, entre los retos a los que se enfrenta el sector de la banca, sobresale la necesidad de adaptarse al nuevo entorno digital y a la competencia procedente de nuevos actores digitales en el ámbito financiero. La actividad digital en el sector financiero ha experimentado un fuerte impulso con el negocio de la banca online (banca electrónica), aumentando sustancialmente la competencia en estos últimos años por la entrada de las empresas tecnológicas o digitales que también ofrecen servicios financieros (*fintechs*), pero sin estar sometidas a las mismas exigencias regulatorias y prudenciales que las entidades de crédito¹⁷. La Directiva 2015/2366 permite que los consumidores puedan utilizar a terceros para iniciar pagos o recibir servicios de valor a través del acceso a sus cuentas de pago, sin que los bancos puedan impedir ese acceso o cobrar por ello, siempre y cuando medie el consentimiento de ese consumidor (cliente), con lo que podemos decir que “a todos los efectos, en banca, estamos comenzando una nueva era”¹⁸.

¹⁵ CNMV, *Guía técnica 4/2017 para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora*, Madrid, 27 de junio de 2017 en http://cnmv.es/DocPortal/Legislacion/Guias-Tecnicas/GuiaTecnica_2017_4.pdf.

¹⁶ Esta situación ha dado lugar a posteriores pactos como, por ejemplo, el Acuerdo de reconocimientos y facilidades para los trabajadores que realicen los programas Certificación de Información de los Servicios Financieros (CISF) o Certificación en Asesoramiento en Servicios Financieros (CASF) entre la representación empresarial y la representación sindical del Banco Santander de 27 de julio de 2017.

¹⁷ CES, *Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de España, año 2017*, pp. 190-191 en http://www.ces.es/documents/10180/5888552/Memoria_Socioeconomica_CES2017.pdf.

¹⁸ En este sentido, Dans, E., “Open Banking: ¿qué cambió el 13 de enero?”, *ED*, 16 de enero de 2018 en <https://www.enriquedans.com/2018/01/open-banking-que-cambio-el-13-de-enero.html> en relación con la Directiva 2017/2366 de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior. [Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2)] En España el RD-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE 24 de noviembre de 2018) incorpora ese nuevo marco jurídico de la Directiva 2015/2366 cuyos objetivos principales son facilitar y mejorar la seguridad en el uso de sistemas de pago a través de internet, reforzar el nivel de protección al usuario contra fraudes y abusos potenciales y promover la innovación en los servicios de pago a través del móvil y de internet.

2. Principales novedades en la formación de los trabajadores en la aplicación de la MIFID II

Una de las cuestiones que mayores problemas han planteado a los trabajadores es la obligación de recibir formación, y la consiguiente evaluación que han tenido que realizar para demostrar que han adquirido las competencias necesarias para seguir desempeñando las funciones de información y asesoramiento de acuerdo con las exigencias de la nueva normativa. La MIFID II establece procedimientos de formación y evaluación continuada del personal para que, de este modo, quede garantizada “la actuación de forma honesta, imparcial y profesional en el mejor interés de los clientes” por parte de la empresa de servicios de inversión (art. 24). Estas empresas están obligadas al establecimiento de políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que sus directivos, empleados y agentes vinculados cumplan las obligaciones que les impone la MIFID II (art. 16).

La norma regula unas disposiciones para garantizar la protección del inversor. Así, por ejemplo, toda información dirigida por la empresa de servicios de inversión a los clientes o posibles clientes deberá ser imparcial, clara y no engañosa¹⁹. El asesoramiento debe hacerse respecto de todo tipo de productos y no sólo de los que interesan a las entidades, evitando incentivos de terceros. Con excepciones, la empresa de servicios de inversión que preste servicios de gestión de carteras, no puede aceptar ni retener honorarios, comisiones u otros beneficios proporcionados por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de un tercero en relación con la prestación de servicios a los clientes (art. 24)²⁰. Esto significa que las empresas de servicios de inversión deben asegurar y demostrar a las autoridades competentes que los trabajadores que presten asesoramiento o proporcionen información sobre instrumentos financieros, servicios de inversión o servicios auxiliares a clientes en nombre de la empresa disponen de los conocimientos y las competencias necesarias para cumplir sus obligaciones de información y asesoramiento a

¹⁹ Sobre la metodología para la aplicación del cálculo de dichos escenarios correspondientes a diferentes condiciones de mercado, véase CNMV, *Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la Directiva MIFID II* de 30 de octubre de 2017, http://www.cnmv.es/docportal/Legislacion/FAQ/FAQ_MiFIDII130718.pdf.

²⁰ Quedan exceptuados el pago o beneficio que permita o sea necesario para prestar servicios de inversión (gastos de custodia, de liquidación y cambio, tasas reguladoras o gastos de asesoría jurídica) y que, por su naturaleza, no puedan entrar en conflicto con el deber de la empresa de servicios de inversión de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad en el mejor interés de sus clientes (art. 24.9).

los clientes (art. 25). Por otro lado, la norma refuerza la intervención de los supervisores hasta el punto de que pueden prohibir determinados productos o actividades financieras.

Estas novedades de información y formación han obligado a establecer procedimientos de formación y evaluación continua del personal para garantizar que la actuación que la empresa lleva a cabo se haga de forma honesta, imparcial y profesional en el mayor interés de los clientes (art. 24.1). La normativa contempla en la formación de los trabajadores los dos niveles de conocimientos:

a) Información, para todos los que faciliten la información sobre productos financieros. Centrada en conocer las características, riesgos y costes de los productos de inversión, y el funcionamiento de los mercados financieros. Además de requerir conocimientos sobre abuso de Mercado, prevención de blanqueo de capitales y otros puntos normativos fundamentales y

b) Asesoramiento, es decir, a todo lo anterior le añadimos conocimientos sobre la adecuación de los productos a los diferentes tipos de clientes y propuestas de asesoramiento²¹.

La Guía Técnica elaborada por la CNMV es la que establece los criterios sobre los conocimientos y las competencias del personal que informa y asesora, así como sobre el modo en que dichos conocimientos y competencias deben ser evaluados. No obstante, señala que “el objetivo es que los inversores comprendan los riesgos de los productos en los que invierten, para lo cual es preciso que quien se los ofrezca disponga de los conocimientos necesarios para entenderlos y saber explicarlos y para valorar si son adecuados o idóneos para cada cliente, lo que debe ser garantizado por la entidades que prestan servicios de inversión. Si bien disponer de conocimientos adecuados por parte de quien informa o asesora no es garantía de una adecuada prestación del servicio, sí constituye un requisito imprescindible para ello”. Esto constituye una oportunidad sin precedentes para la profesionalización del asesor, ya que la formación continua es el salvoconducto adecuado para una nueva era en el asesoramiento financiero²².

²¹ En relación a los modelos de asesoramiento, independiente o no independiente y de información Sarria, J.H., Faustino, A., Ferrer, J., *Nuevos Modelos de Negocio en el Asesoramiento Financiero tras las modificaciones Regulatoria del MIFID II*, Departamento de Investigación IEB, WP-2016.1014-TA, pp. 23 a 27.

²² Marín, F., “Los servicios financieros tras MIFID II”, *Inversión & Finanzas*, 18 de mayo de 2018, p. 72, “(...) hablar del MIFID II es hablar también de una oportunidad sin precedentes para la profesionalización del asesor (...). La formación continua será el salvoconducto adecuado para una nueva era en el asesoramiento financiero (...)”.

2.1. La evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora

La Guía Técnica de la CNMV elaboró los criterios adecuados para que las entidades puedan demostrar que el personal que informa o que asesora sobre servicios de inversión posee los conocimientos y competencias necesarios. En este sentido, para que pueda considerarse que el personal relevante cuenta con la necesaria cualificación deben cumplirse una serie de requisitos: 1) los conocimientos y competencias deben ser adquiridos de acuerdo con los aspectos previstos en la propia Guía; 2) deberá haber recibido, al menos, 80 horas lectivas en el caso del personal que facilita información y 150 en el caso del personal que asesora; 3) la formación debe ser tanto teórica como práctica; 4) la formación podrá ser impartida por las propias entidades financieras o mediante convenios con entidades formadoras y podrá ser presencial o a distancia; 5) la evaluación y la acreditación o certificación de la cualificación podrá ser realizada por la propia entidad -bajo la supervisión de la CNMV cuyas pruebas deberán estar a su disposición- o por entidades externas; 6) la formación continuada mínima para el personal que informa y asesora debe ser de 20 y 30 horas lectivas anuales; 7) la formación continua puede ser impartida por entidades externas o por la propia entidad financiera que acrediten el aprovechamiento del personal; y 8) la cualificación para asesorar habilitará al personal que disponga de ella a dar información²³.

Así mismo, la Guía contempla otros aspectos relacionados con la titulación y certificación de esta formación para concluir con el período exigido para obtener la experiencia oportuna: seis meses en jornada completa -o equivalente en jornada parcial- prestando los correspondientes servicios. En el caso del empleado que carezca de la cualificación o la experiencia adecuada, el periodo máximo que puede prestar los servicios bajo supervisión será de cuatro años. En la actualidad el personal que realiza estas funciones está formado y evaluado de acuerdo con los criterios de la Guía Técnica. Respecto a la preparación de otro tipo de personal como los consejeros de los bancos, el Banco Central Europeo (BCE) ha elaborado unas directrices basadas en un proceso de evaluación de la idoneidad de estos altos cargos recogidas también por el Banco de España (BdE)²⁴. En este sentido debemos recordar que el BCE

²³ Guía Técnica 4/2017, pp. 9 y 10.

²⁴ Véase publicada Banco de España, *Evaluación de la idoneidad de altos cargos*,

no sólo supervisa a los bancos tradicionales, sino también a los establecimientos financieros de crédito (por ejemplo, las financieras de grandes almacenes, empresas del automóvil, etc.) y las nuevas incorporaciones en los consejos procedentes del sector tecnológico. En este último caso el BdE ha exigido por carta una mayor formación, basada en las directrices relativas a la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave²⁵. En estas directrices se exige que la evaluación de los conocimientos, las competencias y la experiencia adecuados deberá tener en cuenta la función y las responsabilidades del puesto y las capacidades requeridas, los conocimientos adquiridos mediante los estudios y también la experiencia lograda en puestos anteriores²⁶. En mayo de 2018 el BCE actualizó la Guía para la evaluación de la idoneidad del 4 de noviembre del 2014, con el objetivo de explicar en mayor detalle las políticas, las prácticas y los procesos que el BCE aplica para evaluar la idoneidad de los miembros del órgano de dirección de las entidades de crédito significativas²⁷.

Por otro lado, los medios de comunicación escrita se hicieron eco de que muchas de las nuevas incorporaciones a los consejos procedentes del sector tecnológico y de otros no relacionados directamente con el ámbito financiero no cumplían, al menos completamente, esa evaluación de idoneidad²⁸.

En definitiva, la aplicación de la MIFID II ha sido exitosa por cuanto la habilitación del personal de la banca para informar y asesorar se ha realizado conforme a las exigencias de la Guía Técnica. Sin embargo, no ha evitado la repercusión negativa en el empleo ocasionada por la crisis económica y la implantación de las nuevas tecnologías como la banca electrónica, los tipos de interés bajos, la gestión de los activos

ES_BDE_C7972_P192 https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/registros-oficia/Evaluacion_de_1_f2931165ff8b051.html.

²⁵ Las entidades supervisadas son Bancos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito, Establecimientos Financieros de Crédito, Entidades de Dinero Electrónico, Entidades de Pago, Sociedades de Tasación, Sociedades de Reafianzamiento, Titulares de Establecimientos de Compra Venta de Moneda Extranjera, etc.

²⁶ Fuente AMSEL (12 nov. 2018) <https://www.amsel.es/informacion/servicios-de-informacion/noticias/el-banco-de-espana-exige-por-carta-mas-formacion-a-los-nuevos-consejeros-de-la-banca/>.

²⁷ BCE, *Guía para la evaluación de la idoneidad. Actualizada en mayo de 2018 de conformidad con las Directrices conjuntas de la AEVM y ABE sobre idoneidad*, Fráncfort del Meno, 2018 en https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.fap_guide_201705_rev_201805.es.pdf.

²⁸ Fuente Diario Cinco Días de 12 de noviembre de 2018 en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/11/09/mercados/1541772497_226826.html.

improductivos (sector inmobiliario) y la aparición de las conocidas *fintech*²⁹. Hay que subrayar que antes de la publicación de la Guía Técnica el 27 de junio de 2017, el proceso formativo iniciado en el 2016 en la mayoría de las entidades bancarias fue objeto de conflictividad. Así, por ejemplo, en el Banco Santander se denunció el incumplimiento sistemático del Acuerdo de Formación del año 1999, por no llevar a la práctica las fórmulas contempladas para compensar la formación que se realiza fuera del horario laboral. En este sentido, entre las reivindicaciones de los sindicatos se incluían las relacionadas con el tiempo de trabajo (mayor número de horas presenciales y la compensación económica y en días de vacaciones al personal que supere las pruebas) y en materia de responsabilidades jurídicas en la que pueden incurrir los empleados. Concretamente piden aclaraciones acerca de la responsabilidad en la que incurren los empleados que, habiendo obtenido las certificaciones de Asesoramiento, comercialicen los productos ofertados por el banco³⁰. Posteriormente, el 27 de julio de 2017 se reunieron las representaciones de la empresa y la sindical del Banco Santander con el objeto de dar cumplimiento al acuerdo alcanzado en el SIMA una vez constituida una comisión específica para tratar todo lo relativo a la formación derivada de la MIFID II. Al respecto, la empresa ofrece un paquete de beneficios y facilidades asociadas a la cumplimentación exitosa de los programas formativos: a) flexibilidad para la superación de las pruebas (posibilidad de realizar exámenes parciales o un solo examen completo al final, a elección del trabajador); b) un total de 4 días de libranza para quienes finalicen con éxito la correspondiente certificación; c) flexibilidad en la salida del trabajo en el caso que sea necesario el desplazamiento hasta la localidad donde se efectúe el examen; d) reconocimiento en la evaluación del desempeño de 2017 y otros más en relación con entrega de una calculadora financiera sin coste para el empleo al personal inscrito en alguna de estas certificaciones; abono de gastos de transporte al empleado que se presente a exámenes; asunción del coste del curso, incluida la inscripción y la emisión de certificación por parte de la empresa, etc.³¹.

²⁹ ESADE, Informe económico y financiero primer semestre 2019, pp. 29 y 31.

³⁰ Véase, por ejemplo, la nota informativa de la FESMC (Federación de Servicios, Movilidad y Consumo), Sección Sindical Estatal de UGT del Banco de Santander de 21 de marzo de 2017.

³¹ Acuerdo firmado el 27 de julio de 2017 entre la representación empresarial y la Representación Sindical del Banco Santander, S.A.

2.2. La formación y la estabilidad del empleo en el sector de la banca

No tenemos la menor duda de que las buenas prácticas en recursos humanos han demostrado que invirtiendo en formación se consigue una mejora de la productividad en los mercados. Los estudios que se han realizado en diversos países relacionados con estas buenas prácticas han demostrado que las empresas que combinan las innovaciones en la producción con una formación específica, tienen más posibilidades de incrementar la producción, los puestos de trabajo y la productividad de los trabajadores que las empresas que no siguen estas estrategias³². No obstante, desde que se inició la crisis financiera del 2008 en la política de recursos humanos del sector de la banca han primado los despidos colectivos y cierres de sucursales tanto en las Cajas de Ahorros como en los bancos. Actualmente está abierto un procedimiento de reestructuración en dos importantes entidades españolas: CaixaBank³³, que es la que cuenta con mayor número de sucursales en la geografía española; y Banco Santander en sus oficinas del territorio español. En la primera entidad la empresa ha planteado la salida de 2.157 trabajadores y una serie de medidas: ampliar hasta 500 oficinas *Store* y 100 *Business Bank*, eliminar el cupo de oficinas unipersonales, ampliar los empleados de las *In Touch* de 900 a 2.000 personas, modificar los horarios (ampliar y modificar el horario de atención al público para las oficinas *No Store*, flexibilidad horaria para los gestores), reducción de costes a costa de la clasificación de oficinas (reducción del número de categorías, modificación de las variables para determinar las categorías, ampliar el período de consolidación del nivel retributivo, eliminar la figura del subdirector, introducir dos tipos de clasificación respecto al volumen de negocio, movilidad geográfica provincial a la vigencia del procedimiento de despido colectivo (conocido popularmente como ERE), etc.³⁴. La reivindicación

³² Países como Dinamarca, Alemania, Italia, Japón y los Estados Unidos son mencionados en la OIT, *Aprender y formarse para trabajar en la sociedad del conocimiento: las opiniones de los mandantes*, 2001, Informe IV (1), Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 91ª reunión, 2003, p. 6.

³³ CaixaBank es una entidad líder en innovación en servicios financieros a nivel mundial, con 5,5 millones de clientes en banca, de los que 3,9 millones operan a través del móvil y una cuota de mercado por facturación del 23,3% fuente: https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-crea-un-centro-intouch-de-atencion-a-clientes-a-traves-de-gestores-personales-online-en-tenerife-cast_es.html?id=41077.

³⁴ Se trata de un nuevo modelo de oficina más tecnológico y más personal. En estas oficinas al cliente se da bienvenida, recibe una atención personalizada con mayor

principal por parte de los trabajadores es la voluntariedad de las extinciones de los contratos que ha anunciado la empresa y aquellas otras relacionadas con la implantación del “apagón tecnológico”, así como regular el modelo comercial evitando las excesivas cargas de trabajo, actualizar el protocolo de violencia interna-externa, minimizar el deterioro de las relaciones interpersonales, y fomentar carreras profesionales en las sucursales y centros de empresa³⁵.

En el caso del Banco Santander UK, filial británica del español Grupo Santander, se anunció el cierre de 140 oficinas en el Reino Unido con la finalidad de adaptar su estructura a la demanda de banca digital, lo que afectará a 1.270 empleados³⁶. Por otro lado, el Grupo Santander adquirió el 100% del capital social del Grupo Banco Popular Español, S.A en junio de 2017, lo que motivó la firma de acuerdos con los sindicatos como, por ejemplo, el acta de finalización con acuerdo del periodo de consultas del expediente de despido colectivo en Banco Santander S.A.³⁷ En este acuerdo se recogen una serie de medidas como, por ejemplo, la voluntariedad como uno de los criterios de selección de la plantilla afectada por el despido colectivo, y la reducción del personal afectado a 1.100 de los 1.302 trabajadores propuestos por la dirección de la

movilidad, dado que es el cliente el que decide dónde y cómo quiere que le atiendan, con un horario ampliado y con un modelo de cita previa personalizada. https://www.caixabank.es/particular/segmentos/oficinas_es.html#quiero-un-trato-de-tu-a-tu. Por otro lado, las *business Bank* es un nuevo servicio de Caixabank especializado en pequeñas empresas, emprendedores y empresarios cuyo objetivo es ayudar a los clientes a hacer una realidad sus proyectos y acompañarlos en todo su camino hacia el éxito. Los centros “Business Bank” son nuevas oficinas especializadas en pequeñas empresas, emprendedores y empresarios que ofrecen un espacio pensado para compartir ideas y orientar a los clientes. Cada uno de estos espacios dispone de espacios diáfanos y transparentes que favorecen un trato cercano, junto con despachos que facilitan el *coworking* con el cliente y están dotados con las tecnologías más avanzadas, potenciando un modelo basado en la digitalización y la confianza. Las oficinas “in Touch” son centros de atención al cliente a través de gestores online que están dotados de toda la infraestructura tecnológica necesaria para atenderlos a través de canales digitales y remotos.

³⁵ SECB, <https://secbcaixabank.info/hojas/empresa-quiere-proceso-forzoso/>. Datos que se pueden visualizar en la WEB del Sindicato de Empleados de Caixabank.

³⁶ Intereconomia.com de 23-01.2019 de enero de 2019 <https://intereconomia.com/empresas/banca/santander-uk-cierra-140-oficinas-en-reino-unido-con-efecto-en-1-270-empleos-20190123-1226/>.

³⁷ Acuerdo Laboral en el marco del proceso de fusión entre las entidades Banco Santander, S.A., Banco Popular S.A. y Banco Pastor, S.A., alcanzado entre la dirección de las entidades y la representación sindical, el 26 de junio de 2018, en el que no participa UGT.

empresa³⁸. Recientemente el banco ha suscrito un acuerdo con IBM con el objetivo de acelerar y profundizar su transformación de negocio para proporcionar la flexibilidad necesaria para dar soporte al negocio en constatación de evolución. La intención del banco es acelerar y profundizar su transformación de negocio³⁹.

En general, se puede constatar que las explicaciones que se difunden por parte de la patronal de la banca pueden rebatirse, como se ha hecho desde la óptica sindical. El sindicato Federación, Fuerza, Independencia y Empleo (FINE) publicó un informe centrándose en las explicaciones que han justificado la caída del empleo en la banca (pérdida del empleo ficticio creado artificialmente con el ladrillo; necesidad de cerrar oficinas; que España es un país excesivamente bancarizado; que la banca digital sustituye a la banca presencial; que los cierres de oficinas no han generado exclusión financiera, ni tampoco problemas de competencia, etc.). La realidad es que en un escenario de tipos de interés próximo al 0%, la “mejor inversión” es despedir trabajadores, y FINE critica que desde el año 2008 el escenario de la responsabilidad social corporativa ha sufrido un detrimento importante en sus expectativas frente a un crecimiento de la rentabilidad de los propios fondos del sector (6,3% cuando los intereses están incluso por debajo del 0%)⁴⁰.

No obstante, entendemos que los despidos colectivos en la banca se están produciendo, en gran medida, como consecuencia del proceso de digitalización de la banca tradicional⁴¹.

³⁸ Acta de finalización con acuerdo del periodo de consultas del expediente de despido colectivo en Banco Santander S.A, 12 de diciembre de 2017 en <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/santander/2017-12-12AcuerdofinalizaciA%C2%B3nperiododeconsultasBancoSantander.pdf>.

³⁹ EP, 13 de febrero de 2019 en <https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-santander-contrata-ibm-cinco-anos-619-millones-acelerar-transformacion-20190213170241.html>.

⁴⁰ Rodríguez Castellanos, M.A., García Diego, J.M., *Empleo Postcrisis en la Banca Española*, Fine, Área de Estudios, 20 de noviembre de 2017, Madrid, 2017 en www.federacionfine.es.

⁴¹ Véase el Acuerdo de 5 de diciembre de 2018 entre CCOO y CSIF y la empresa WiZink Gestión, en que la representación sindical reconoce la dureza de la situación planteada por la empresa y la necesidad de los despidos propuestos. Por ello se pactan las indemnizaciones, las prejubilaciones, los traslados, un plan de recolocación y la voluntariedad de la medida, excepto para las áreas totalmente impactadas por el cierre de negocio, en <https://www.ccoo-servicios.es/html/43853.html>.

3. La irrupción de las nuevas tecnologías en el sector financiero: las Fintech, criptomonedas y las Big Techs

Según un informe de la CNMV, la irrupción de las nuevas tecnologías en el sector financiero (*Fintech*) debe llevar a repensar la regulación financiera tradicional, dado que la innovación tecnológica y la aparición de nuevos operadores, servicios y modelos de negocio exigen nuevos enfoques regulatorios. Como no puede ser de otra manera, este informe estudia el impacto en la competencia en ese sector de las nuevas tecnologías y la regulación económica eficiente en defensa de los usuarios de la banca⁴². Esto significa que las entidades bancarias se encuentran con un competidor nato ante la adopción del modelo de plataforma por parte de algunas innovaciones *Fintech*. Éstas presentan economías de red e interdependencia de demandas, propias de los mercados de múltiples caras o lados. En este sentido, como bien dice el informe de la CNMV, la propia plataforma es la más interesada en autorregularse para generar confianza, pudiendo contribuir positivamente a la estabilidad financiera y la protección de los inversores. Esto es muy importante en las áreas de asesoramiento de gestión de activos y provisión de financiación (mediante campañas de *crowdfunding*).

En este sentido, consideramos que esta disrupción de las nuevas tecnologías *fintech* afecta directamente a la política de personal y de recursos humanos de las entidades bancarias tradicionales, en cuanto que deben adaptar sus estructuras a las nuevas realidades. Sin embargo, la banca tradicional cuenta con un personal profesionalizado que escasea en las *fintech*, por lo que entendemos que en todo caso es necesaria la colaboración entre los servicios financieros tradicionales y las *Fintech*⁴³. En la actualidad el proceso de digitalización de la banca tradicional se está consolidando. Así, por ejemplo, la empresa *Fujitsu* está desarrollando una tecnología que permite reducir el tiempo de cálculo de una hora a un segundo para optimizar el coste de las líneas de producción mediante un sistema inspirado en la tecnología cuántica⁴⁴. Esta tecnología está siendo utilizada, entre otros, por el banco británico *Natwest*, que ha logrado

⁴² CNMV, E/CNMC/001/18. *Estudio sobre el impacto en la competencia de las nuevas tecnologías en el sector financiero (Fintech)*, 13 de septiembre de 2018.

⁴³ Véase World Fintech Report 2018, Capgemini and LinkedIn en <https://www.capgemini.com/fintechworldreport/>.

⁴⁴ Fujitsu, “Fujitsu impulsa un proyecto inspirado en tecnología cuántica para ayudar a resolver los complejos desafíos de optimización de la institución financiera Natwest”, 2 de octubre de 2018 en <http://www.fujitsu.com/es/about/resources/news/press-releases/2018/spain-fujitsu-impulsa-un-proyecto-inspirado-en-tecnolog-a.html>.

optimizar la gestión del riesgo de sus activos haciéndolo 300 veces más rápido que con computación tradicional. En China existe una entidad bancaria, China Construction Bank, que cuenta con un único empleado de una sucursal. Se trata de un robot que da la bienvenida a los clientes, acepta tarjetas de crédito, permite que comprueben el estado de su cuenta bancaria y responde a preguntas básicas. Una vez que se ha superado el primer contacto con el robot, denominado Xiao Long, los clientes tienen que pasar por unos paneles electrónicos donde se les escanea el rostro y su documento de identidad. Una vez superada esta fase de seguridad, el cliente puede llegar a una sala donde encuentra otras máquinas que le permite contratar cuentas bancarias, realizar transferencias o intercambios de divisas. En esa misma sala encuentra otro robot que le permite hablar con un ser humano, pero sólo a través de un videochat⁴⁵.

En el año 2018 España ha mejorado su desarrollo digital respecto al 2017, pasando a ocupar la décima posición, encontrándose por encima de la media de la Unión Europea (UE), y hemos experimentado un avance significativo en la integración de la tecnología digital en las empresas españolas. Sin embargo, la peor posición española respecto del resto de países se da en la utilización de la banca electrónica, con la número 18. Podemos afirmar que la robotización total necesita de un tiempo que entendemos será suficiente para que los trabajadores y los usuarios nos adaptemos a los nuevos cambios. Según PWC, hasta el 2030 la robótica no impactará de lleno en el mercado de trabajo, cuando el 34% de los empleos podrían estar en riesgo de automatización⁴⁶. En todo caso es evidente que el mapa de la banca privada en España está experimentando cambios relevantes para afrontar los retos que plantea el cobro directo al cliente⁴⁷.

Por otro lado, consideramos que tampoco las criptomonedas suponen un

⁴⁵ Economía Digital (ED), “Así es la primera oficina bancaria operada por un robot”, 9 de junio de 2018 en https://www.economiadigital.es/tecnologia-y-tendencias/asi-es-la-primera-oficina-bancaria-operada-por-un-robot_560453_102.html. En España, el primer robot financiero es, T-Advisor de TechRules, que en el 2015 anunció que disponía de herramientas para la gestión y monitorización de carteras ofreciendo un nuevo canal de captación de clientes a asesores financieros, gestores de patrimonios y entidades financieras, en Miguez, S., *Nuevos modelos de negocio en el asesoramiento financiero tras modificaciones regulatorias de MIFID II*, Departamento de Investigación del IEB, Madrid, 2016, p. 117.

⁴⁶ PWC, *Will robots really steal our jobs? An international analysis of the potential long term impact of automation*, 2018, <https://www.pwc.es/es/publicaciones/tecnologia/assets/international-impact-of-automation-2018.pdf>.

⁴⁷ En Miguez, S., *Nuevos modelos de negocio en el asesoramiento financiero tras modificaciones regulatorias de MIFID II*, op. cit., p. 122.

peligro para las entidades bancarias puesto que en la actualidad, pasado el boom de la iniciativa, son un producto que está demostrando su baja o nula rentabilidad⁴⁸. En todo caso, lo más probable es que en el momento en que haya una garantía jurídica con respecto a este producto en el mercado financiero, la banca lo asumirá como un producto más, e incluso hará suya la iniciativa de creación de una criptomoneda para hacer posible una Renta Básica Universal (*GoodDollar*). Se trata de un proyecto que busca reducir la desigual distribución de la riqueza en el mundo mediante la tecnología *Blockchain* (cadena de bloques), desarrollando una nueva criptomoneda de código abierto que no dependería de una divisa local y que tendría una escala global con la finalidad de reducir el desequilibrio económico⁴⁹.

En todo caso, estimamos que la irrupción de estas tecnologías no supone un “peligro” de competencia para la banca, porque las *fintech* se han integrado, o por lo menos están siendo absorbidas en su modelo de negocio, por los propios bancos⁵⁰, sino que el “peligro” consiste en el papel cada vez más importante que están jugando las *Big Techs*. En este sentido, consideramos que las empresas de tecnología basada en datos que tradicionalmente no están presentes en los servicios financieros como *Google*, *Amazon*, *Alibaba*, *Apple* y *Facebook* son el verdadero modelo disruptivo que puede suponer un gran problema en el sector de la banca⁵¹.

⁴⁸ Véase Banco de España, Comunicado conjunto de la CNMV y del Banco de España sobre “criptomonedas” y “ofertas iniciales de criptomonedas” (ICOs), de 08.02.2018 https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/18/pre_sbe2018_07.pdf.

⁴⁹ <https://www.gooddollar.org> Fuente, Inversión Finanzas.com, “GoodDollar, la criptomoneda que aspira a acabar con las desigualdades”, 11 de noviembre de 2018 en http://www.finanzas.com/noticias/mercados/bolsas/20181111/gooddollar-criptomonedas-aspira-acabar-3943436_age.html.

⁵⁰ En BBVA, ‘Fintech’, ‘proptech’, ‘femtech’ y demás parientes, 11 de julio de 2018, <https://www.bbva.com/es/fintech-proptech-femtech-edtech-demas-parientes/>.

El neologismo formado con el sufijo -tech surge de combinar los términos finanzas y tecnología y se refiere a todos aquellos proyectos, muchos de ellos de ‘startups’ que están transformando los servicios financieros y bancarios gracias a la aplicación de ideas disruptivas que se apoyan en el nuevo entorno digital, (métodos de pago, toma de decisiones a partir del análisis de grandes cantidades de datos, atención a través de ‘chatbots’, servicios personalizados al máximo mediante inteligencia artificial que aprende de los patrones de los clientes. Grandes entidades bancarias como el BBVA han apostado por establecer sinergias con las ‘startups’ del mundo ‘fintech’, apoyar a la comunidad de emprendedores del sector -a través de proyectos como BBVA Open Talent-, e incluso crear sus propias iniciativas empresariales para ofrecer antes que nadie los servicios más innovadores del sector.

⁵¹ Según un informe de PWC, *The future of banking is open. How to seize the Open Banking opportunity*, UK, 2018, sólo el 18% de los consumidores está al tanto de lo que significa

Cómo vimos al inicio de este trabajo, en el año 2018 se aprobó la Directiva 2015/2366 sobre servicios de pago digitales (PSD2), entrando en vigor el 24 de noviembre de 2018. Esta norma permite el acceso a transacciones de pago por parte de terceros con el consentimiento previo del cliente, es decir, la información de los servicios bancarios pertenece a los clientes y no a las entidades. Esto significa que la banca debe permitir el acceso de terceros a sus sistemas (terceras empresas que no tienen que ser del sector financiero), siempre con el consentimiento de sus clientes. En la actualidad las entidades bancarias han activado un sistema tecnológico mediante el uso de API abiertas a terceros. Las API (siglas del término Interfaz de Programación de Aplicaciones, *Application Programming Interface* en inglés) “son un medio para conectar dos *softwares* entre sí para el intercambio de mensajes o de datos en un formato estándar. Pero no sólo permiten interacciones estandarizadas entre los diversos participantes del ecosistema de pagos, sino también impulsan y habilitan las innovaciones del modelo de negocio”⁵². La entrada de las tecnológicas requiere “que la regulación trate a cada jugador (ya sea banco o tecnológica) con las mismas condiciones si ofrece un servicio similar”⁵³. Las empresas tecnológicas no han estado sometidas a ninguna supervisión significativa, salvo el reglamento europeo de protección de datos, por lo que al respecto se ha afirmado que se les deben exigir los mismos requisitos en términos de transparencia, competencia, solvencia, liquidez y gestión de los datos de los clientes, y la banca debe adquirir las capacidades para mejorar la experiencia del cliente y reforzar su papel como asesores de confianza⁵⁴.

Consideramos que, con independencia de los resultados bursátiles de las entidades bancarias, la mejor política de recursos humanos es dotar al personal de las capacidades y competencias digitales en la economía 4.0, previo “saneamiento” del personal “sobrante” (aproximadamente unos 10.000 trabajadores en el año 2019) para preparar el tránsito a la denominada “banca abierta”⁵⁵.

Open Banking aunque esperan que aumente hasta el 64% para 2022.

⁵² BBVA, *¿Qué es la banca abierta y por qué es importante?*, 20 diciembre de 2018 en <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/que-es-la-banca-abierta-y-por-que-es-importante>.

⁵³ González, I., “La banca se transforma para competir con las ‘big tech’”, en BBVA, Fintech, 16 de septiembre de 2018 en <https://www.bbva.com/es/la-banca-se-transforma-para-competir-con-las-big-tech/>.

⁵⁴ González, I., *ibidem*.

⁵⁵ ED, “Ignacio Los bancos enseñan la puerta a 10.000 empleados en 2019”, 17 de febrero de 2019, en https://www.economiadigital.es/finanzas-y-macro/los-bancos-ensenan-la-puerta-a-10-000-empleados-en-2019_606329_102.html.

En este sentido, y ante la dificultad de identificar las nuevas profesiones y las competencias correspondientes, es necesario el recurso a la negociación colectiva y a los mecanismos para la participación de los trabajadores a nivel de empresas “para abordar los cambios en las necesidades en materia de competencias y formación y para anticipar estos cambios y aumentar la innovación”⁵⁶. En un informe de 2017 del Grupo Santander sobre sostenibilidad se detallan los cambios operados respecto al personal que se ha mantenido en la empresa. Así, se han implantado las siguientes novedades: a) una nueva forma de evaluar el desempeño de los empleados (según nivel de compromiso con los comportamientos corporativos -40%- y según el cumplimiento de sus objetivos -60%-); b) nuevos principios corporativos de diversidad e inclusión que se complementarán con estrategias y acciones propias en cada una de las geografías en las que el banco esté presente; c) nuevas formas de trabajar (nuevos espacios sin despachos, áreas de colaboración, herramientas tecnológicas para impulsar el trabajo en equipo y se ha avanzado en el *flexiworking* para favorecer el equilibrio laboral y personal). Según el mencionado informe, el 97% del personal del banco cuenta con contrato fijo (el 94% con contrato a tiempo completo), con una media de 10 años de antigüedad en la empresa, y hubo 29.774 (altas) y 29.970 (bajas) de empleados⁵⁷.

Por otro lado, la formación especializada que exige la MIFID II no garantiza en sí misma el mantenimiento del empleo, sino más bien la posesión de conocimientos y competencias que se identifican con el término profesionalidad. La profesionalidad es un concepto dinámico que se actualiza a medida que el trabajador desarrolla los niveles de conocimientos y las competencias adquiridas para el ejercicio de una prestación de servicios por cuenta ajena.

4. La formación especializada y los cambios normativos: ajustes y desajustes de la profesión

Más arriba hemos visto que la autoridad europea de mercados (ESMA) publicó en el año 2015 unas directrices sobre conocimientos y

⁵⁶ Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “El futuro del trabajo-La adquisición de los conocimientos y competencias necesarios para responder a las necesidades de los futuros empleos”, DOUE C 237/8 de 6 de julio de 2018, p. 5.

⁵⁷ Informe de Sostenibilidad 2017 #Prosper, Grupo Santander, febrero 2018 en https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/pdf/Informe_de_sostenibilidad_2017_v2.pdf.

competencias de los profesionales financieros que fueron recogidas en la Guía técnica de la CNMV. En esas directrices se plantean unos aspectos clave como: a) necesidad de que las cualificaciones profesionales sean diferenciadas para los profesionales que asesoran y los que ofrecen información según un criterio de proporcionalidad; b) que no exista la posibilidad de sustituir la cualificación y certificación por experiencia, ni viceversa; c) las certificaciones externas se sugieren como una clara solución para que las autoridades nacionales las contemplen y, en su caso, impulsen en los futuros desarrollos normativos en cada país; d) el requerimiento imperativo de realizar formación continua y, en consecuencia, de renovar la cualificación profesional periódicamente⁵⁸. Este último aspecto es clave porque, como indicamos anteriormente, el concepto de profesionalidad es dinámico, y en definitiva requiere que la cualificación del trabajador deba renovarse periódicamente, de ahí la necesidad de realizar una formación continua⁵⁹.

Así, por ejemplo, en el Grupo Santander el proceso de certificación MIFID II es el siguiente: en cuanto a la situación global del colectivo obligado en el Banco Santander, hay 9.141 (77%) empleados certificados frente a 2.681 (23%) no certificados; y en el Banco Popular los empleados certificados son 5.393 (92%) frente a 474 (8%) no certificados⁶⁰. En este caso, el proceso de certificación y de formación MIFID II no ha concluido, por lo que entendemos que, ante la inminente aprobación de la nueva Ley Hipotecaria, puede ser que haya un periodo “acumulado” de formación, dado que la planificación de la Certificación en el primer semestre de 2019 se prevé para los meses de febrero y abril. En efecto, el Proyecto de Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario que ha sido aprobado por el Congreso de los Diputados, el 21 de febrero de 2019, y se encuentra pendiente de publicación en el BOE, incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/17/UE. Esta nueva Ley Hipotecaria regula tres aspectos diferenciados: a) contiene normas de

⁵⁸ Miguez, S. (coord.), Sarria, J.H., Faustino, A., Ferrer, J., *Nuevos modelos de negocio en el asesoramiento financiero tras las modificaciones regulatorias de MIFID II*, Departamento de Investigación del Instituto de estudios bursátiles (IEB), WP-2016-1014-TA, Madrid, 2016, p. 99.

⁵⁹ Así, por ejemplo, en el Grupo Santander en el 2017 se diseñaron dos programas de formación impartidos por *The Financial Times* y el Instituto de Empresas que cuenta con un plan de seguimiento y dinamización por tutores especializados. En ese año se priorizó este certificado profesional, reduciendo la intensidad de la formación en otros ámbitos.

⁶⁰ Los trabajadores que se certifiquen tienen cuatro días de permiso que se pueden disfrutar hasta el 30 de junio de 2019, si se certificaron antes del 31 de diciembre de 2018. Circular de la Sección Sindical Estatal UGT Banco Santander, 20/2018 de 4 de diciembre de 2018.

transparencia y de conducta que imponen obligaciones a los prestamistas e intermediarios de crédito, así como a sus representantes designados; b) regula el régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario y los prestamistas inmobiliarios; y c) establece el régimen sancionador para los incumplimientos de las obligaciones contenidas en la misma⁶¹. La directiva incorpora como novedad que debe permitirse que los Estados miembros (en adelante EM) mantengan o adopten disposiciones más rigurosas por lo que atañe a los requisitos en materia de conocimientos y competencia del personal. Los EM deben velar para que el personal correspondiente de los prestamistas, intermediarios de crédito y representantes designados posea los conocimientos y la competencia adecuados para alcanzar un alto nivel de profesionalidad⁶². Al respecto hace referencia a la necesidad de regular las normas de remuneración del personal con el fin de limitar las malas prácticas de venta y de garantizar que la forma de remuneración del personal no impida incumplir la obligación de tener en cuenta los intereses del consumidor. Como también la necesidad del establecimiento de las normas armonizadoras sobre los conocimientos y competencias que debe poseer el personal de los prestamistas, intermediarios de crédito y representantes designados en relación con la elaboración, oferta, concesión e intermediación de contratos de crédito. La nueva Ley Hipotecaria contempla estos aspectos. No obstante, en lo relacionado con el establecimiento de los requisitos mínimos de conocimientos y competencia exigibles al personal, de conformidad con el artículo 9 y el Anexo III de la Directiva, quedan pendientes de una futura Orden reguladora de las normas de transparencia y conducta de los contratos de crédito inmobiliario a aprobar por el futuro gobierno⁶³. El anexo III contempla cuáles deben ser los requisitos mínimos de conocimientos y competencia que, una vez establecidos, pueden hacer distinciones entre los niveles y tipos de requisitos aplicables

⁶¹ Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014 sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n. 1093/2010 (DOUE 28.02.2014, L. 60/34).

⁶² El término personal debe incluir tanto al personal de los servicios al cliente como al personal de los servicios de apoyo que desempeñe un papel importante en el proceso del contrato de crédito, incluidos los directivos (quedan excluidos el personal de recursos humanos, el personal de tecnologías de la información y las comunicaciones).

⁶³ Véase el Proyecto de Orden ECE/XX/2019, de XX de XX, reguladora de las normas de transparencia y conducta de los contratos de crédito inmobiliario en <http://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/menuitem.32ac44f94b634f76faf2b910026041a0/?vgnextoid=f7001c0aff7c8610VgnVCM1000001d04140aRCRD&vgnnextchannel=799fb987ffe3c510VgnVCM1000001d04140aRCRD>.

al personal asociado a los prestamistas, los intermediarios de crédito o los representantes designados, al personal directivo de los intermediarios de crédito o los representantes designados. Son los Estados miembros los que deben determinar el nivel adecuado de conocimientos y competencias sobre la base de las cualificaciones profesionales, como los títulos académicos, la formación y las pruebas de competencia.

En definitiva, no sabemos qué repercusión puede tener esta nueva norma, como tampoco las restantes que puedan venir, pero no tenemos la menor duda que la alta profesionalidad exigible está íntimamente relacionada con la acreditación de una formación continuada y con la necesidad de la adaptabilidad a las innovaciones tecnológicas de la Industria 4.0. Esta circunstancia, es decir, la alta profesionalidad del personal, no garantiza el mantenimiento del puesto de trabajo, sino únicamente que ese personal se pueda mantener y/o acceder al mercado de trabajo con mayor facilidad que un trabajador no cualificado o que no se haya adaptado a las nuevas circunstancias. En el ámbito regulatorio del sector de la banca el mayor reto a medio plazo procede del nuevo marco competitivo como consecuencia del auge de nuevas tecnologías y el avance de la desintermediación financiera que repercute, obviamente, en la política de recursos humanos de los bancos. Desde comienzo de la crisis en el año 2008, el número de entidades nacionales ha pasado de 122 al comienzo de la misma a 65 en 2017, y en ese mismo periodo el número de oficinas y empleados se ha reducido en un 40% y un 32%, respectivamente. Como resultado se ha producido un aumento significativo de la concentración bancaria. Así, los cinco grandes grupos pasaron de representar el 49% del activo total del negocio en España en 2008, al 70% en 2017, unos veinte puntos porcentuales por encima de la UE⁶⁴. En definitiva, una vez acometida la reforma financiera cabe detenerse en las condiciones de trabajo que son de mayor interés para este colectivo cada vez más profesionalizado.

5. El ejercicio de la profesión y las condiciones de trabajo en un entorno cambiante

Una encuesta elaborada por FINE en el año 2018 dio como resultado que el 80% de los empleados del sector financiero se siente inseguro en su

⁶⁴ Banco de España, *Los retos del sector bancario español*, Informe anual, 2017, pp. 87 y 88 en <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/17/Descargar/Fich/Inf2017-Cap2.pdf>.

puesto de trabajo. El 84% reconoce sobrecarga de trabajo que le ha provocado trastornos de salud para los que ha precisado medicación⁶⁵. En el presente año 2019 se han realizado las elecciones sindicales en un año en que esperemos finalice también el proceso de renovación en el sector de la banca española. En este año se esperan importantes decisiones que deben ser objeto de negociación entre los sindicatos y la patronal: la renovación de los tres convenios colectivos del sector financiero: el de la banca, el de las cajas de ahorro y el de las cajas rurales.

Una de las principales preocupaciones de los sindicatos, y así quieren transmitirlo a la patronal en el seno de negociación, es la cuestión de la responsabilidad ante los clientes por la venta de productos financieros como cuestión derivada de la MIFID II y, que la Guía técnica de la CNMV no resuelve. Es obvio que el sindicato entiende que el hecho de que los trabajadores estén obligados a la formación en información financiera (CIF) y asesoramiento financiero (CAF) no puede exonerar a las entidades financieras de sus responsabilidades ante los clientes. Otra de sus principales inquietudes reside en el control de la jornada ordinaria, que esperamos que se solucione, ya que la proposición de ley presentada por el Grupo Socialista por la que se modifica el art. 34 del Estatuto de los Trabajadores para incluir la obligación de registrar diariamente el horario concreto de entrada y salida respecto de cada trabajador, se quedó en el período de enmiendas en la última legislatura⁶⁶. No obstante, estamos a la espera de la resolución de la cuestión prejudicial presentada ante el TJUE, por la Audiencia Nacional el 29 de enero de 2018, asunto CCOO contra la entidad Deutsche Bank, SAE, en el asunto C-55/18, por los mismos motivos por los que UGT demandó a Bankia y Abanca, y que el Tribunal Supremo rechazó, en relación con el control del cumplimiento de la normativa del tiempo de trabajo, concretamente sobre el respeto de la jornada máxima, las horas extraordinarias y sobre la correcta compensación y cotización en caso de que se realicen⁶⁷. En este caso,

⁶⁵ FINE, “El 80% de los empleados del sector financiero se siente inseguro en su puesto de trabajo”, Zaragoza, 12 de marzo de 2018 en https://www.federacionfine.es/recursos/secciones/FINE/documentos/NP/20180312_NP_ENCUESTA_FINE_ZARAGOZA.pdf.

⁶⁶ Proposición de Ley por la que se modifica el artículo 34 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Estatuto de los Trabajadores, para incluir la obligación de registrar diariamente e incluyendo el horario concreto de entrada y salida respecto de cada trabajador (BOCG de 23 de junio 2017, n. 139-1, Serie B).

⁶⁷ STS 23 de marzo 2017 (Rec. Cas. 81/2016) dejó sin efecto la Instrucción 3/2016 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para dar cumplimiento a las dos sentencias de la Audiencia Nacional del 4 de diciembre de 2015 (Rec. 301/2015) -caso Bankia- y otra,

podemos intuir que haya un cambio de giro en este tema dado que el Abogado General en el asunto C-55/18 CCOO/Deutsche Bank SAE propone al Tribunal de Justicia que declare que las empresas tienen la obligación de implantar un sistema de cómputo de la jornada laboral efectiva. En este sentido, entiende que la Carta y la Directiva 2003/88⁶⁸ imponen a las empresas la obligación de implantar un sistema de cómputo de la jornada laboral efectiva de los trabajadores a tiempo completo que no se hayan comprometido de forma expresa, individual o colectivamente, a realizar horas extraordinarias, y se oponen a una normativa nacional que no establezca esa obligación. Los Estados miembros tienen libertad para establecer la forma de registro del tiempo efectivo de trabajo que consideren más adecuada para conseguir que el Derecho de la Unión tenga efecto útil⁶⁹. Y, por último, cabe esperar negociar la concreción del derecho a la desconexión recientemente reconocido a los trabajadores por la normativa española dando una nueva redacción al ET⁷⁰. La finalidad de esta nueva normativa es garantizar, fuera del tiempo de trabajo, el respeto del tiempo de descanso, los permisos y las vacaciones, así como la intimidad personal y familiar del trabajador. Las modalidades de ejercicio de este derecho que debe atender a la naturaleza y objeto de la relación laboral, según contempla la propia norma, potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar de acuerdo con lo establecido en la negociación colectiva o, en su defecto, a lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores⁷¹. Además, el legislador obliga a que el empleador, previa audiencia de los representantes de los trabajadores, elabore una política interna dirigida a trabajadores en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del

del 19 de febrero de 2016 (Rec.383/2015) -caso Abanca-. En estas sentencias se afirman que las empresas deben llevar un registro diario de la jornada de sus trabajadores, para que los Inspectores de Trabajo puedan determinar “si se superan o no los límites de la jornada ordinaria” y, por lo tanto, el trabajador ha realizado horas extraordinarias.

⁶⁸ La Directiva 2003/88/CE, de 4 de noviembre de 2003 relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo.

⁶⁹ Conclusiones del Abogado General en el asunto C-55/18 CCOO/ Deutsche Bank SAE, de 31 de enero de 2019, Comunicado de prensa n. 8/19 <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/conclusiones.pdf>.

⁷⁰ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (BOE 6 de diciembre de 2018, n. 284).

⁷¹ Sobre el papel de la negociación colectiva, Igartua Miró, M^a.T., “El derecho a la desconexión en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales”, *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, n. 432, 2019, pp. 74 a 83.

personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática⁷². En definitiva, hay que abordar cuestiones actuales de la Industria 4.0 que afectan a un colectivo de trabajadores especializados obligados a una formación continua que se identifica con el término profesionalidad. La profesionalidad es una denominación “dinámica” porque se alcanza con los continuos cambios organizativos, debidos a la entrada de las tecnologías disruptivas que afectan a las condiciones de trabajo y de empleo de los trabajadores de la banca⁷³.

Como afirmó la presidenta del Grupo Santander, Ana Botín, cabe recordar que “el capitalismo responsable entiende también que la disrupción puede tener consecuencias imprevistas, reconoce la incómoda verdad de que algunos nuevos modelos de negocio pueden conllevar la deslocalización de los costes y es consciente de que debemos repensar el papel del Estado en esta economía digital y conectada. La era digital necesita políticas sociales”⁷⁴.

6. Conclusión final

Desde principios de 2019 contamos en España con el primer *Neobank* que presta atención al cliente mediante *WhatsApp*, denominado BN10, así como con una *fintech* con licencia bancaria: *Rebellion Pay*. Esta segunda *startup* ha obtenido un permiso en Lituania para operar como Entidad de Dinero Electrónico (EDE) a nivel comunitario. Lo único que el cliente tiene que hacer es instalar esta *app* en su móvil para conseguir la tarjeta virtual gratis de prepago. Es decir, se trata de nuevos competidores para la banca tradicional que ofrecen servicios gratis para potenciales clientes del futuro.

Por ahora, estas nuevas tendencias no tienen una alta repercusión para el personal de la banca, que tiene que formarse de acuerdo con la normativa europea traspuesta al ordenamiento español. Los cambios que se han

⁷² Art. 88 de la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (BOE 6 de diciembre de 2018, n. 294).

⁷³ Recientemente la página del Ministerio de Economía ha publicado el Anteproyecto de Ley para la transformación digital del sistema financiero y que regula el *Sandbox*, un espacio controlado de pruebas. Es decir, un entorno seguro en el que puedan probarse innovaciones tecnológicas en el ámbito financiero antes de su comercialización, bajo estricto seguimiento de los supervisores y con máximas garantías para los participantes, http://www.mineco.gob.es/stfls/mineco/prensa/ficheros/noticias/2018/190222_np_digital.pdf.

⁷⁴ En LinkedIn 8 de febrero de 2018.

producido en este sector económico vienen provocados por la entrada de la Industria 4.0 y por la necesidad de dotarse de la credibilidad perdida tras la devastadora actuación en la venta de los instrumentos financieros en el pasado. Esto significa que aquellos trabajadores de la banca que no han sido expulsados del mercado de trabajo por la adaptación del sector al nuevo modelo de la Economía 4.0, deben estar dotados de una alta profesionalidad. Un término dinámico que se identifica con la posesión de conocimientos y de unas competencias que hay que actualizar permanentemente, pero que aun así no garantizan el mantenimiento del puesto de trabajo sino, en todo caso, la posibilidad de permanencia en un empleo cambiante. Es paradójico que tratándose de un personal especializado las condiciones de trabajo y empleo se están deteriorando y, por ello, necesitan una regulación laboral que responda a las nuevas necesidades de la clase trabajadora, siendo el tiempo de trabajo y su interrelación con los instrumentos digitales, la cuestión central y principal.

7. Bibliografía

- CNMV, E/CNMC/001/18, *Estudio sobre el impacto en la competencia de las nuevas tecnologías en el sector financiero (Fintech)*, 13 de septiembre de 2018.
- Comité Económico y Social Europeo sobre *El futuro del trabajo-La adquisición de los conocimientos y competencias necesarios para responder a las necesidades de los futuros empleos*, DOUE C 237/8 de 6 de julio de 2018.
- Dans, E., “Open Banking: ¿qué cambió el 13 de enero?”, *ED*, 16 de enero de 2018, en <https://www.enriquedans.com/2018/01/open-banking-que-cambio-el-13-de-enero.html>.
- Igartua Miró, M^ªT., “El derecho a la desconexión en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales”, *Trabajo y Seguridad Social. CEF*, n. 432, 2019, pp. 61-87.
- Marín, F., “Los servicios financieros tras MIFID II”, *Inversión & Finanzas*, 18 de mayo de 2018.
- Mckay, D., WEF, *Se necesitan seres humanos: ¿por qué la automatización no acabará con su trabajo?*, 23 de enero 2019, en <https://es.weforum.org/agenda/2019/01/se-necesitan-seres-humanos-por-que-la-automatizacion-no-acabara-con-su-trabajo/>.
- Miguez, S., *Nuevos modelos de negocio en el asesoramiento financiero tras modificaciones regulatorias de MIFID II*, Departamento de Investigación del IEB, Madrid, 2016.

- PWC, *The future of banking is open. How to seize the Open Banking opportunity*, UK, 2018.
- Rodríguez Fernández, M.L. y Pérez del Prado, D., *Economía digital: su impacto sobre las condiciones de trabajo y empleo. Estudio de caso sobre dos empresas de base tecnológica*, Informe realizado a instancias de la Fundación para el Diálogo Social, 2017 en http://fdialogosocial.org/public/upload/2/23_FdS_Economia-digital-impacto-condiciones-trabajo-y-empleo_2017_final.pdf.
- Sarria, J.H, Faustino, A. y Ferrer, J., *Nuevos Modelos de Negocio en el Asesoramiento Financiero tras las modificaciones Regulatoria del MIFID II*, Departamento de Investigación IEB, WP-2016.1014-TA, pp. 23 a 27.
- Sierra Benítez, E.M., “El trabajo digital y la robótica en la Unión Europea”, en Castro Marques, E. (coord.), Cerejeira Namora, N., Mella Méndez, L., Abrunhosa e Sousa, D., Cerejeira Namora, G. (eds), *Digital work and personal data protection: key issues for the labour of the 21st century*, Cambridge Scholars Publishing, Reino Unido, 2018, pp. 65-86.
- Sierra Benítez, E.M., Trabajo y trabajadores del sector de la banca en la Economía 4.0: MIFID II, *Noticias Cielo*, n. 2, 2018.

Web sites

- Banco de España, Evaluación de la idoneidad de altos cargos, ES_BDE_C7972_P192 https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/registros-oficia/Evaluacion_de_l_f2931165ff8b051.html.
- Comunicado conjunto de la CNMV y del Banco de España sobre “criptomonedas” y “ofertas iniciales de criptomonedas” (ICOs), de 08.02.2018 https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/18/presbe2018_07.pdf.
- Los retos del sector bancario español, Informe anual, 2017 <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/17/Descargar/Fich/Inf2017-Cap2.pdf>.
- BBVA, “Fintech”, “proptech”, “femtech” y demás parientes, 11 de julio de 2018, <https://www.bbva.com/es/fintech-proptech-femtech-edtech-demas-parientes/>.
- ¿Qué es la banca abierta y por qué es importante?, 20 diciembre de 2018 <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/que-es-la-bancaabierta-y-por-que-es-importante>.
- BCE, *Guía para la evaluación de la idoneidad. Actualizada en mayo de 2018 de conformidad con las Directrices conjuntas de la AEVM y ABE sobre idoneidad*, Fráncfort del Meno, 2018 en

https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.fap_uide_201705_rev_201805.es.pdf.

CNMV, *Guía técnica 4/2017 para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que informa y que asesora*, Madrid, 27 de junio 2017, http://cnmv.es/DocPortal/Legislacion/GuiasTecnicas/GuiaTecnica_2017_4.pdf.

Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la Directiva MIFID II de 30 de octubre de 2017,

http://www.cnmv.es/docportal/Legislacion/FAQ/FAQ_MiFII130718.pdf.

CES, *Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de España, año 2017*, en http://www.ces.es/documents/10180/5888552/Memoria_Socioeconomica_CES2017.pdf.

CCOO, <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/santander/2017-12-12AcuerdofinalizaciA%C2%B3nperiododeconsultasBancoSantander.pdf>.

Diario Cinco Días de 12 de noviembre de 2018 en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/11/09/mercados/1541772497_226826.html.

Economía Digital (ED), “Así es la primera oficina bancaria operada por un robot”, 9 de junio de 2018 en https://www.economiadigital.es/tecnologia-y-tendencias/asi-es-la-primer-oficina-bancaria-operada-por-un-robot_560453_102.html.

Intereconomía.com de 23-01.2019 de enero de 2019 <https://intereconomia.com/empresas/banca/santander-uk-cierra-140-oficinas-en-reino-unido-con-efecto-en-1-270-empleos-20190123-1226/>.

SECB, <https://secbcaixabank.info/hojas/empresa-quiere-proceso-forzoso/>.

World Fintech Report 2018, Capgemini and LinkedIn en <https://www.capgemini.com/fintechworldreport/>.

Red Internacional de ADAPT



ADAPT es una Asociación italiana sin ánimo de lucro fundada por Marco Biagi en el año 2000 para promover, desde una perspectiva internacional y comparada, estudios e investigaciones en el campo del derecho del trabajo y las relaciones laborales con el fin de fomentar una nueva forma de “hacer universidad”. Estableciendo relaciones estables e intercambios entre centros de enseñanza superior, asociaciones civiles, fundaciones, instituciones, sindicatos y empresas. En colaboración con el DEAL – Centro de Estudios Internacionales y Comparados del Departamento de Economía Marco Biagi (Universidad de Módena y Reggio Emilia, Italia), ADAPT ha promovido la institución de una Escuela de Alta formación en Relaciones Laborales y de Trabajo, hoy acreditada a nivel internacional como centro de excelencia para la investigación, el estudio y la formación en el área de las relaciones laborales y el trabajo. Informaciones adicionales en el sitio www.adapt.it.

Para más informaciones sobre la Revista Electrónica y para presentar un artículo, envíe un correo a redaccion@adaptinternacional.it



ADAPTInternacional.it

Construyendo juntos el futuro del trabajo