

EL FUTURO DEL TRABAJO EN EL SISTEMA FINANCIERO: IMPACTO SOBRE SUS TRABAJADORES Y NUEVOS DESAFÍOS SINDICALES

MAYO 2024



aebu

Asociación de Bancarios del Uruguay
Filial PIT-CNT



finanzas

REVOLUCIÓN DIGITAL

BLOCKCHAIN

ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

ROBOTIZACIÓN

APRENDIZAJE AUTOMÁTICO

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

DESLOCALIZACIÓN

DISPOSITIVOS
INTELIGENTES

ALGORITMOS

FINTECH

BIGTECH

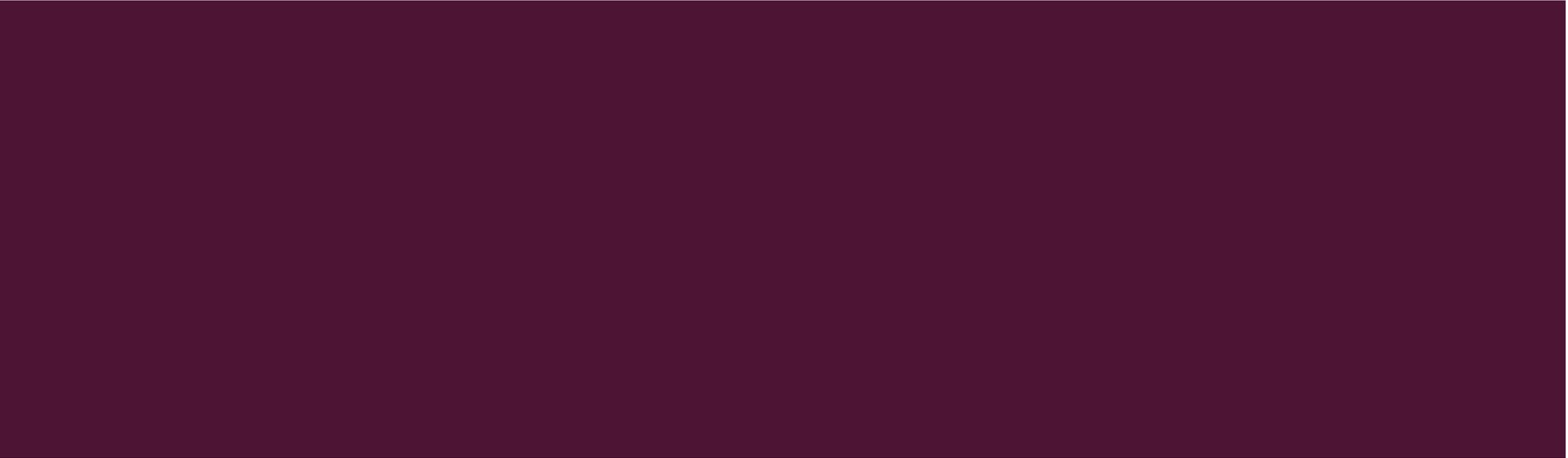
TELETRABAJO

DIGITALIZACIÓN

PROBLEMA COMPLEJO



TENDENCIAS EN EL SISTEMA FINANCIERO



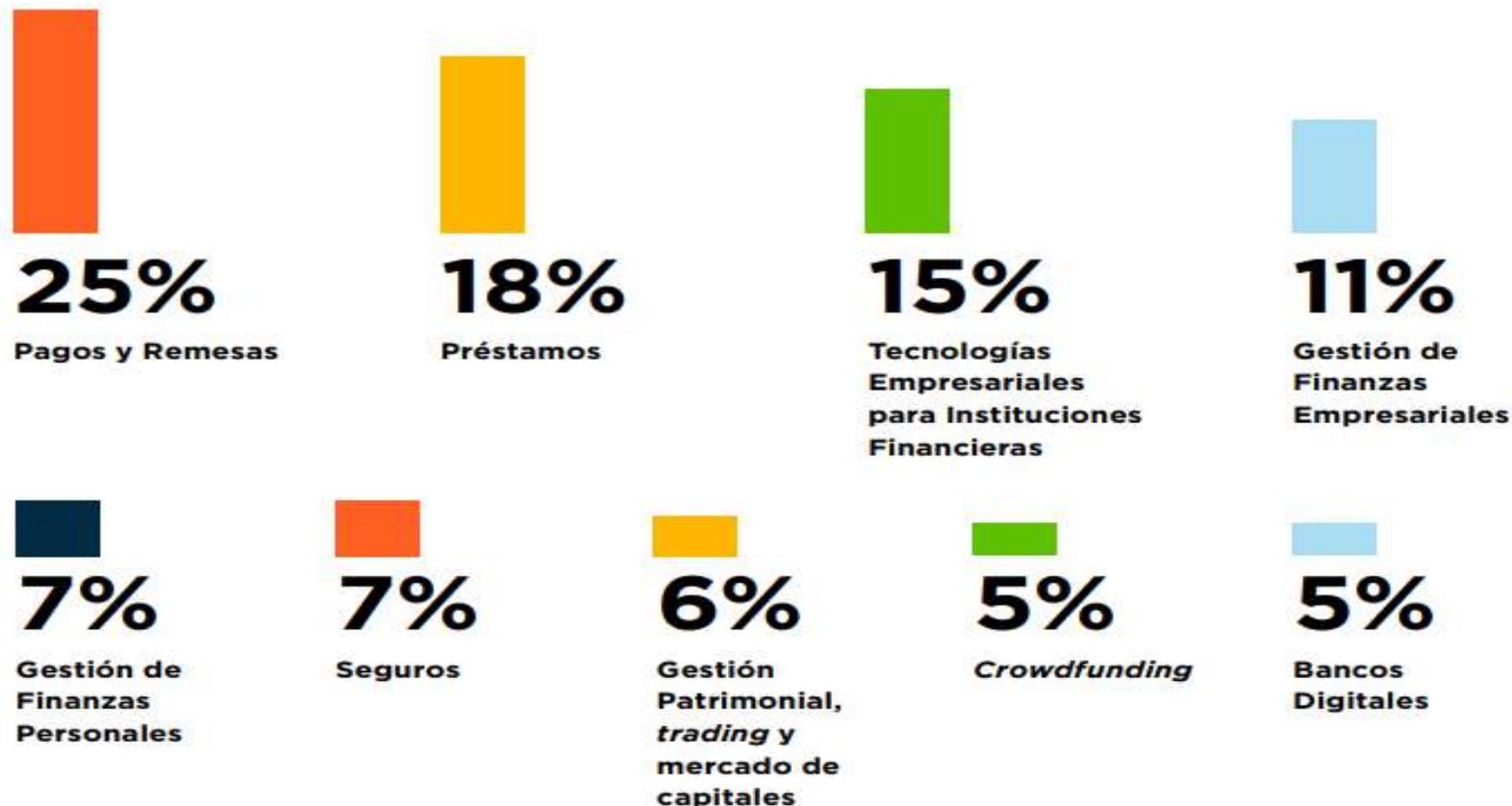
TENDENCIAS – ECOSISTEMA FINANCIERO

- **la digitalización en las instituciones financieras ha generado transformaciones significativas,**
- **diversidad de empresas.**
- **rompe los límites entre empresas financieras y no financieras.**
- **predominancia de los canales digitales.**
- **disrupción espacio-temporal.**

TENDENCIAS – ECOSISTEMA FINANCIERO

- **automatización de tareas,**
- **nuevos actores en el mercado**
- **disminución de personal y una reorganización del trabajo,**
- **priorizando la multitarea y una mayor flexibilización laboral.**
- **concentración creciente del negocio en pocas empresas, así como una conglomeración del sector.**

TENDENCIAS – NUEVOS JUGADORES: FINTECH



- el ecosistema Fintech en AL , creció un 112% entre 2018-2021 .
- Se registran más de 3000 plataformas.

TENDENCIAS – ECOSISTEMA FINANCIERO

- **mayor centralización de tareas y decisiones en las casas centrales**
- **una mayor capilaridad a través de corresponsalías y canales digitales**
- **incrementa la subcontratación de servicios**
- **los sistemas de pago orientada a la digitalización,**

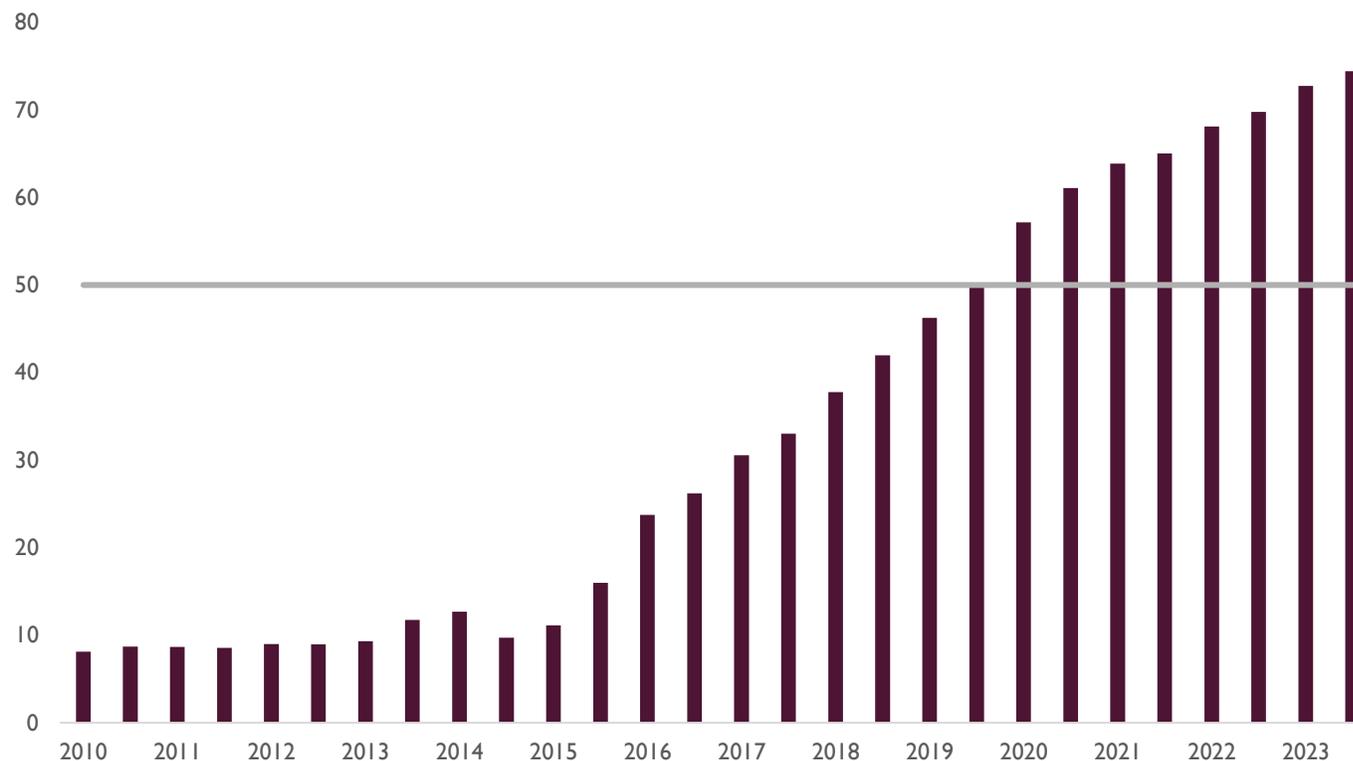
IMPACTO DE LA PANDEMIA SOBRE LA AUTOMATIZACIÓN

- **Teletrabajo** - aumentó en el último año debido al contexto: problemas con la delimitación de la jornada y cumplimiento de otros derechos laborales, incremento de la brecha de género en relación a la corresponsabilidad de cuidados.
- **Cambio en las preferencias de los usuarios** - los procesos de digitalización se fueron desarrollando con un cambio de preferencias en los usuarios del sector financiero.
- **Acelera el proceso de digitalización** disminución de la cantidad de sucursales bancarias, se desarrollan nuevos canales de atención digitales (ej. otorgamiento de créditos a través de WhatsApp), implementación de bots digitales para ofrecer respuestas automáticas a los clientes, se agilizan los pagos digitales y el uso de plataformas para la venta de productos.

TENDENCIAS

DIGITALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PAGOS

IPET – Sistema de Pagos
(Datos semestrales)



Índice de pagos electrónicos vs pagos tradicionales
2019 por primera vez el índice llegó a 50,
2023 el 74% de los pagos por medios electrónicos.

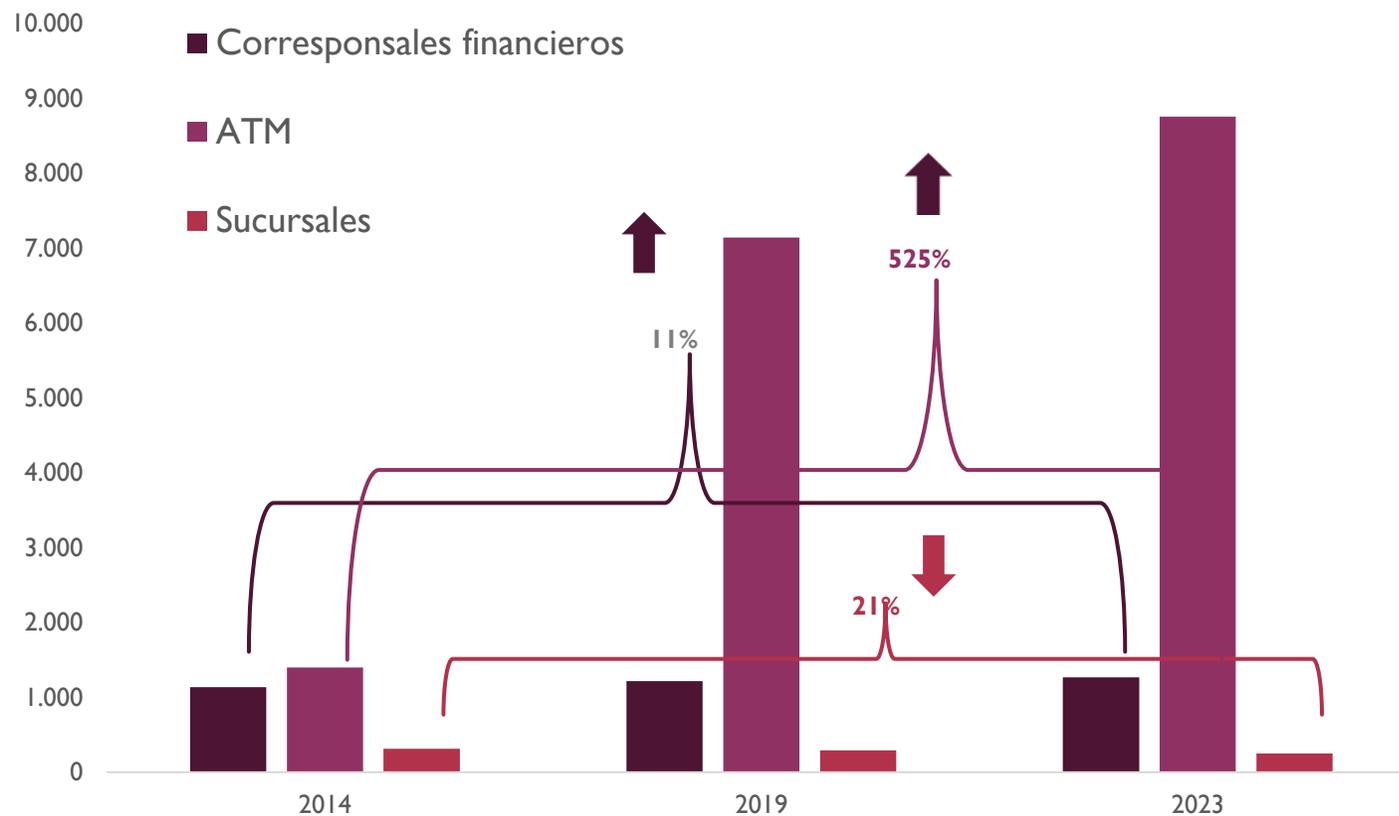
TENDENCIAS

DIGITALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PAGOS

EFFECTO SOBRE LA
INFRAESTRUCTURA

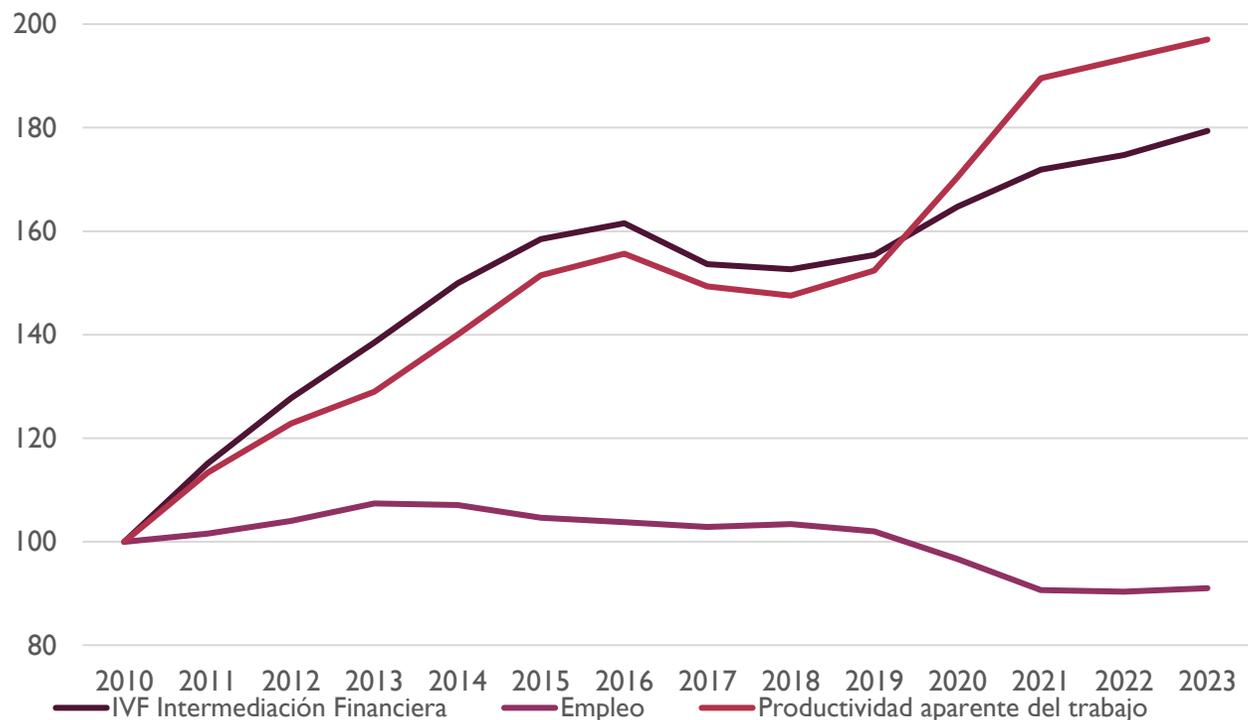
Esta transformación fue desarrollada junto a un escenario de cambios en la infraestructura del sistema financiero

Evolución del de cajeros automáticos, corresponsales financieros y sucursales bancarias



TENDENCIAS – EMPLEO Y PRODUCTIVIDAD

Índice de producción, empleo y productividad aparente del trabajo en el sector financiero
Base 2010=100



- **Descenso en el nivel de empleo del sistema financiero.**
- **El sector acumula un crecimiento de 79% desde 2010.**
- **Estas tendencias implican un aumento de la productividad aparente del trabajo, cuyo incremento es de 97% en el mismo periodo.**
- **Responde principalmente a la introducción de tecnología y los impactos que ésta tuvo en la organización del trabajo.**

GESTIÓN DE ALGORITMOS

**GESTIÓN
ALGORÍTMICA-
GUÍA DESTINADA
A LOS SINDICATOS**



- Uso cada vez mayor de algoritmos en la gestión del trabajo.
 1. Algoritmos de contratación
 2. Algoritmos de decisiones en el lugar de trabajo
 3. Algoritmos de gestión del rendimiento

ALGORITMOS DE CONTRATACIÓN

- Análisis textual en diseño, redacción y marketing en anuncios
- Chatbot que se utilizan para guiar a los candidatos a través del proceso de solicitud
- Selección de CV y búsqueda de palabras y frases clave y filtran
- Pruebas de competencias o psicométricas para proporcionar un filtro de selección adicional
- Entrevistas automatizados sin necesidad de un entrevistador humano realizando análisis de expresiones faciales, su voz o las respuestas.
- Antecedentes en los medios sociales para buscar indicadores problemáticos

ALGORITMOS PARA DECISIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Stock de trabajadores. (Turnos, licencias y bajas por enfermedad).
- Rediseñar las estructuras del lugar de trabajo.
- Asigne tareas cotidianas del lugar de trabajo (centros de llamadas, ventas de productos, ordenes de trabajo)
- Automatización de las tareas.
- Sistemas de estímulos, premiación, competencia.

ALGORITMOS DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO

- Monitorear la actividad física o digital de los trabajadores.
- Evaluación de la interacción y opinión de los empleados
- Evaluación de rendimiento y cumplimiento de objetivos
- Utilizan las calificaciones de los clientes para medir el rendimiento de los empleados
- Análisis para proponer qué empleados promocionar, otorgar bonificaciones o despedir.

PRINCIPALES TENDENCIAS

- Transformación de los modelos de negocio, concentración creciente del negocio en pocas empresas y aumento de tercerizaciones.
- Genera **nuevos actores** en el mercado
- Transformación de los canales de venta: se cambia de atención en sucursales a **canales digitales**
- Desarrollo y digitalización de los sistemas de pago de las economías y transformación en las infraestructuras del sistema financiero.

TENDENCIAS VINCULADAS AL EMPLEO

- Se acentúa la polarización del empleo; por un lado, trabajos de atención al público peor remunerados, y por otro, trabajos tecnológicos o con requerimientos de formación terciaria con remuneraciones altas y mayor “calidad”.
- Tercerización local y off-shore.
- Se puede constatar que las mujeres en el sistema financiero están vinculadas a los puestos que presentan mayor riesgo de automatización.
- Flexibilización, deslocalización y uberización de condiciones de trabajo.

PRINCIPALES TENDENCIAS

- Multiplicación de puntos de venta.
- Transforma los puestos de trabajo y las competencias laborales
- Establece un nuevo modelo de control y elevación de la eficiencia.
- Servicios financieros sin intermediarios, lugar ni horario.
- Avanza más rápido que los sistemas de supervisión, legislación, negociación.

OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS DE LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO



OPORTUNIDADES

- La digitalización permite llegar a los grupos de la población que no tenían acceso al sistema bancario, con un **potencial masificador**, que contribuye a la formalización.
- Los servicios financieros digitales podrían apoyar la **recuperación económica** tras la pandemia de COVID-19, y también podrían permitir el cambio estructural y la **transición** hacia una economía con bajas emisiones de carbono.

OPORTUNIDADES

- La digitalización en el sector financiero podía ser una buena herramienta para lograr el objetivo de **erradicar las brechas de género** en términos de desarrollo profesional y de salarios.
- Si bien la tecnología ha sustituido ciertas calificaciones, se habían creado y seguirían creándose **empleos nuevos** y diversos, tales como especialistas en ciberseguridad, analistas de créditos, programadores de robots, arquitectos de blockchain y expertos modeladores de procesos, y administradores de prestación de servicios.

OPORTUNIDADES

- Las herramientas digitales en los lugares de trabajo brindan muchas oportunidades y posibilidades nuevas para la **organización flexible del trabajo** con miras a beneficiar a los trabajadores.
- La digitalización puede ser también una herramienta para ofrecer oportunidades de trabajo decente a las personas con discapacidad y **favorecer su inclusión**.
- La información procesada por las empresas de sus recursos humanos permitirían **prácticas positivas** de recalificación, adecuación a los puestos de trabajo, y mejora de eficiencia con beneficio para empresa y trabajadores.

DESAFÍOS

- Requiere el **desarrollo de nuevas competencias**, el perfeccionamiento de las existentes y la readaptación profesional, que provocan un obstáculo para que los trabajadores se incorporen al mercado de trabajo y conserven sus empleos,
- Expansión de la digitalización **puede conducir a la informalización** del trabajo, en particular en los países en desarrollo y en los empleos poco calificados.
- En general, en la automatización se concede **prioridad a la eficiencia y a la reducción de los costos**.

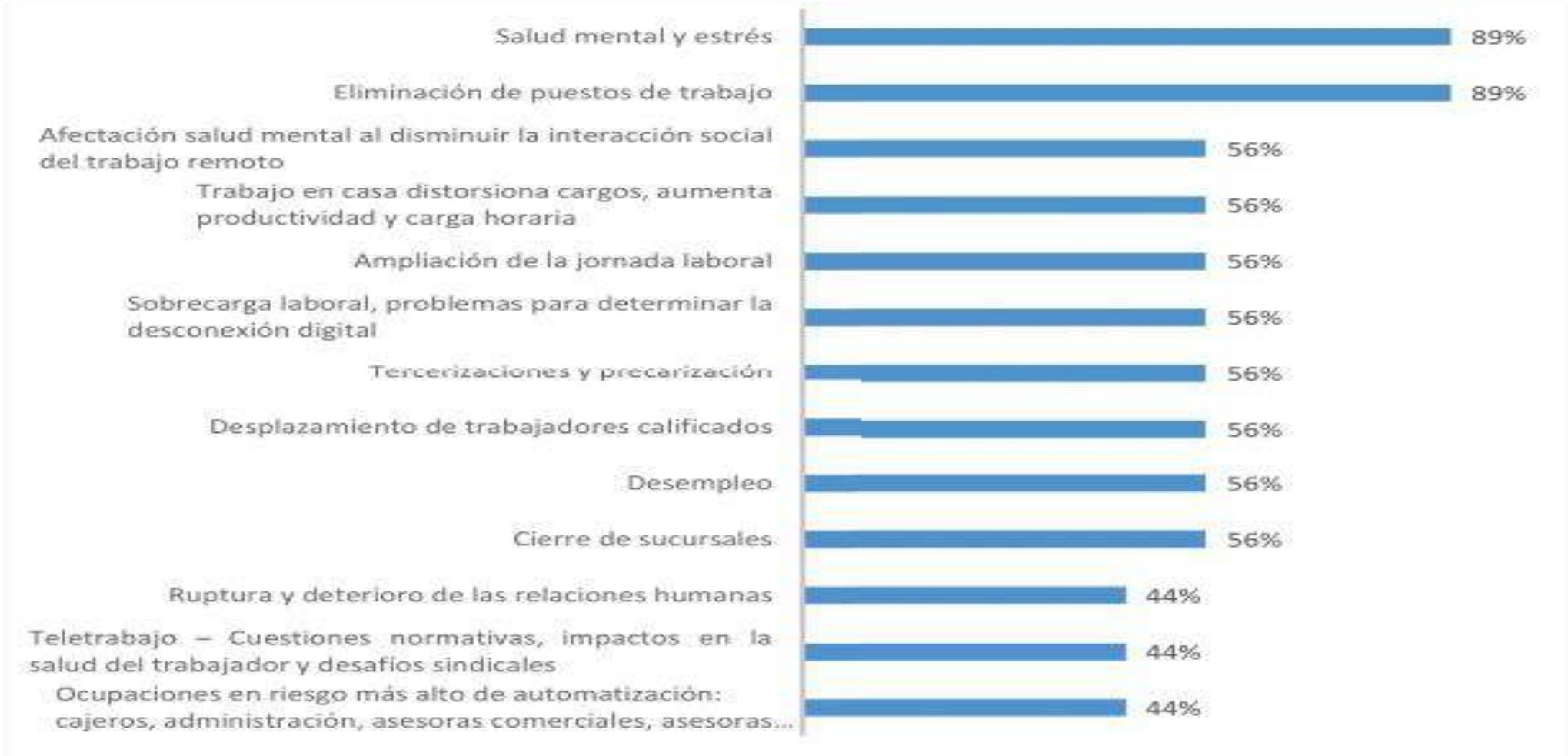
DESAFÍOS

- La digitalización también está aumentando la tendencia a subcontratar servicios, lo que incluye empresas de fuera de fronteras, **diluyendo la protección social**.
- En las empresas fintech, se desconocen a las organizaciones sindicales y generan una **distorsión de las relaciones laborales**.
- La toma de decisiones en materia de **algoritmos e inteligencia artificial** con baja participación humana genera distorsión y daños.

DESAFÍOS

- Los **cambios en modelos de gestión**, ingresan en posible violación de la intimidad, invasión de la vida cotidiana, y sesgos discriminatorios.
- El aumento de la presión laboral y de exigencias de productividad tienen **impacto sobre la salud** de los trabajadores.
- La **ciberseguridad** incorpora una zona de riesgo que afecta a clientes y trabajadores.

PROBLEMAS PRIORIZADOS

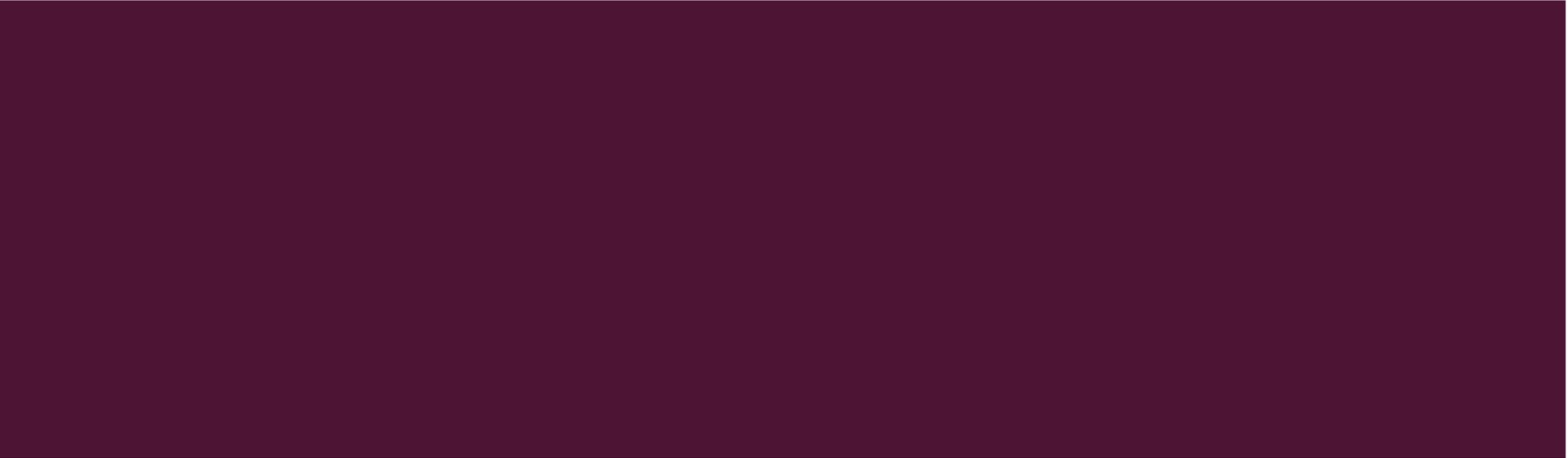


PROBLEMAS EN LAS ORGANIZACIONES SINDICALES





CONSIDERACIONES PARA UNA NUEVA AGENDA SINDICAL



Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero

Ginebra, enero 2022

- **Diálogo Social**
- **Iniciativa de los trabajadores**

DIALOGO SOCIAL

- El diálogo social es una **herramienta esencial** para **gestionar el impacto** social de la digitalización y facilitar la introducción de nuevas tecnologías, y sus efectos de reestructuración en el sector, inclusive en las condiciones de trabajo y en las nuevas modalidades de trabajo.

DIALOGO SOCIAL

- La negociación y las normas deberían atender los procesos de concentración y reestructuración impuestos repentinamente por la transformación digital, los cambios en la organización del trabajo en el sector y la nueva realidad del trabajo, incluyendo el trabajo a distancia y el teletrabajo estableciendo el reconocimiento del derecho a la desconexión y el respeto de los límites del horario de trabajo de conformidad con las normas de la OIT.

DIALOGO SOCIAL

- Los Gobiernos deben tomar en consideración de las repercusiones de la sustitución y la pérdida de empleos y sus consecuencias para las condiciones de trabajo
- Los empleadores informaran a los representantes de los trabajadores de los cambios tecnológicos que se introducirían cuando dichos cambios afectaran el empleo o dieran lugar a cambios considerables en las condiciones de trabajo.

INICIATIVA DE LOS TRABAJADORES

- Es fundamental que los trabajadores **participen en todo el proceso** de selección, introducción y establecimiento de la tecnología.
- Se debe **proporcionar a los trabajadores información** sobre los planes para la digitalización en el sector.
- Todos los trabajadores, independientemente de su situación laboral actual, deben gozar del **respeto de sus derechos fundamentales** a la libertad sindical y la negociación colectiva.

INICIATIVA DE LOS TRABAJADORES

- **Las modalidades de trabajo a distancia deberían ser voluntarias y negociarse, garantizar los principios y derechos fundamentales** en el trabajo, como son el tiempo de trabajo, la conciliación entre la vida profesional y la vida privada, y el derecho a la protección de datos y que **los trabajadores pudieran regresar al lugar de trabajo.**
- Se debe garantizar el **derecho a la privacidad** en el uso de dispositivos digitales en el lugar de trabajo, incluido el derecho a la privacidad en relación con la videovigilancia, la grabación de sonido y dispositivos de geolocalización, y de los datos personales de los trabajadores.

INICIATIVA DE LOS TRABAJADORES

- Deberá reconocerse el **derecho a comunicarse** con sus representantes sindicales en privado y a recibir información sindical sin limitaciones, a través de las herramientas de trabajo existentes.
- Es imprescindible garantizar que los trabajadores y sus representantes fueran **conscientes de los datos utilizados por las partes**, de su objetivo y de la lógica subyacente a los algoritmos.
- **Las decisiones sobre los trabajadores, sus sistemas de evaluación y remuneración no puede tener como centro los resultados de algoritmos.**

INICIATIVA DE LOS TRABAJADORES

- Promover la educación y formación, el desarrollo de competencias y el aprendizaje permanente tanto las digitales como las necesarias para garantizar un buen servicio al cliente.
- Garantizar que el perfeccionamiento de competencias y la readaptación profesional respondan a las necesidades actuales y futuras del mercado de trabajo.
- Los cambios en los perfiles profesionales no deberían conducir a la sustitución de la fuerza de trabajo actual, sino a la readaptación profesional.

INICIATIVA DE LOS TRABAJADORES

- Abordar las nuevas exigencias que los puestos de trabajo, tienen sobre la salud.
- Abordar nuevos riesgos en materia de seguridad y salud asociados con la digitalización, tales como la violencia y el acoso, los riesgos psicosociales y ergonómicos.
- La digitalización en el sector estaba conduciendo a mayores riesgos y enfermedades psicosociales, que debían reconocerse como enfermedades profesionales.

EL DEBATE INTERNACIONAL

FORO SINDICAL INTERNACIONAL SOBRE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

- **Sistema financiero**
- **Negociación Colectiva**
- **Defensa de derechos**
- **Acción Sociopolítica**
- **Fortalecer la organización**

DECLARACIÓN DEL FORO SINDICAL INTERNACIONAL SOBRE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

- **La tecnología poniendo en el centro a las personas:** La tecnología no es neutra, y resulta fundamental establecer consensos que implique una transición justa que permita disfrutar los beneficios que esta genera, y limitar sus efectos negativos.
- **Organización en el nuevo ecosistema financiero:** Los cambios en la composición del sector financiero exige fortalecer la organización de los sindicatos en este conjunto de empresas. Entre ellas se encuentran las instituciones colaterales propiedades de los bancos, las *fintech*, la banca digital, las empresas tercerizadas y las entidades que establecen una nueva forma de relación laboral de uberización del trabajo financiero.

DECLARACIÓN DEL FORO SINDICAL INTERNACIONAL SOBRE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

- **Nueva agenda de problemáticas:** Las transformaciones en la organización del trabajo incorpora aspectos que afectan los derechos de los trabajadores: condiciones de trabajo, calificaciones requeridas, sesgos en algoritmos, manejo de datos personales, sistemas de vigilancia y control, derechos a la intimidad y desconexión, salud mental, entre otros.
- **Acción sociopolítica:** El nuevo rol que deben incorporar los sindicatos requiere añadir la defensa de los usuarios del sistema financiero, que a partir de decisiones empresariales se ven trasladados hacia un escenario digital. En este contexto surgen problemáticas asociadas al fraude cibernético, sumado a la imposición del uso de tecnología que excluye a sectores de menor formación o mayor edad.

DECLARACIÓN DEL FORO SINDICAL INTERNACIONAL SOBRE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

- **Negociación colectiva de la Tecnología:** Incorporar nuevos aspectos en la negociación colectiva estableciendo regulaciones que contemplen las nuevas modalidades de trabajo, mecanismos de información y ámbitos de trabajo conjunto para atender los efectos de los cambios.
- **Reconversión y recalificación:** Las transformaciones generan cambios en la composición del mercado laboral, las ocupaciones y en las calificaciones requeridas. Los sindicatos deben impulsar propuestas de formación profesional para que los trabajadores logren adaptarse a estos cambios.

DECLARACIÓN DEL FORO SINDICAL INTERNACIONAL SOBRE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

- **Reducción de la jornada laboral:** Los cambios producidos genera las condiciones para discutir las cargas horarias de los puestos de trabajo con el fin de proteger el empleo
- **Formación, organización y comunicación sindical:** Los cambios tecnológicos requieren un seguimiento profesional de estas transformaciones y una profundización de la formación sindical. También resulta de utilidad incorporar la tecnología a la organización de los sindicatos, buscando fortalecer la participación y la comunicación sindical, para alcanzar a nuevos colectivos de trabajadores.
- **Internacionalización del movimiento sindical:** Bajo el entendido de que estas transformaciones son de carácter global, se destaca la importancia de que el movimiento sindical profundice su coordinación y líneas de acción en el plano internacional.

EL DEBATE INTERNACIONAL

GESTIÓN ALGORÍTMICA- GUÍA DESTINADA A LOS SINDICATOS



- 10 propuestas frente a los algoritmos

PRINCIPALES REIVINDICACIONES SINDICALES

- Los trabajadores deben tener **derecho a conocer los instrumentos de gestión algorítmica** que se utilizan y que les afectan y a oponerse a la utilización de todo instrumento que consideren perjudicial.
- “El ser humano al mando” será el principio rector. Jamás se aceptará que la responsabilidad de las decisiones clave se transfiera a agentes no humanos. **Los algoritmos deben aconsejar, las personas deben decidir.** Los trabajadores deben tener siempre el derecho de recurrir a una persona autorizada para invalidar el algoritmo.

PRINCIPALES REIVINDICACIONES SINDICALES

- Los **algoritmos se utilizarán para apoyar** a los ejecutivos, establecer información objetiva y posibilitar resoluciones humanizada.
- La **transparencia en la adopción de decisiones es esencial**. Los algoritmos deben utilizar criterios conocidos por el público y sus decisiones deberán poder explicarse en un lenguaje claro y comprensible, no en jerga técnica. Se mantendrán registros claros de las decisiones tomadas y de las razones por las que se han tomado.

PRINCIPALES REIVINDICACIONES SINDICALES

- Toda persona que programe o adquiera algoritmos de gestión debe **conocer debidamente los riesgos de parcialidad y discriminación** y adoptar todas las medidas posibles para reducirlos. Los algoritmos también deberán ser auditados periódicamente por terceros independientes, elegidos conjuntamente por los empleadores y los sindicatos, para verificar que no presenten parcialidad o resultados discriminatorios.
- Toda recopilación de datos o supervisión de la fuerza de trabajo tendrá un propósito claramente justificable. **No deben recogerse datos personales u otros datos confidenciales** como el contenido de correos electrónicos, conversaciones o seguimiento de localizaciones sin consentimiento explícito.

PRINCIPALES REIVINDICACIONES SINDICALES

- Los trabajadores tendrán acceso a todos los datos reunidos sobre ellos en el trabajo y a **todas las evaluaciones algorítmicas de su rendimiento**. Cuando dejen el empleo, tendrán derecho a solicitar que se suprima todo dato personal identificable que el empleador siga conservando a su respecto.
- Todo beneficio derivado de la gestión algorítmica, en términos de mayor productividad, mayor flexibilidad o más información y conocimientos, **se compartirá con la fuerza de trabajo de forma equitativa**.

PRINCIPALES REIVINDICACIONES SINDICALES

- Las empresas que invierten en herramientas algorítmicas también deberán elaborar un **“plan humano”** para invertir paralelamente en su fuerza de trabajo, mapeando perfiles de aptitudes y mejorando la calificación de los trabajadores, al tiempo que ayudan a los trabajadores a reasignar su tiempo o a pasar a nuevas funciones en las que se está automatizando su trabajo.
- Antes de adoptar cualquier herramienta de gestión algorítmica, **los empleadores reflexionarán cuidadosamente sobre el porqué y si realmente son necesarias**. Los instrumentos de gestión algorítmica nunca deberían adoptarse por el simple hecho de que estén de moda o porque los competidores lo estén haciendo.

**¿QUIÉNES
MOLDEAN LA
REVOLUCIÓN
TECNOLÓGICA?
¿LOS
SINDICATOS
TIENEN UN
PAPEL A JUGAR?**

- Los resultados de introducir tecnología no vienen determinados, la tecnología no es neutra.
- La tecnología es diseñada por personas y puede reproducir sesgos y desigualdades.
- La tecnología no debe sustituir la intervención humana
- La participación de los trabajadores en la adopción de la tecnología es fundamental para mitigar parte del desequilibrio de poder que genera.

AGENDA SINDICAL ESTRATEGICA

- Incorporar la transformación tecnológica a la negociación colectiva.
- Impulsar convenios colectivos que promuevan la participación sindical en todo el proceso de incorporación de tecnología.
- Acceder a toda la información necesaria de las herramientas y datos que utilizan las empresas.
- Transparentar los mecanismos de utilización de algoritmos e inteligencia artificial en las relaciones laborales.

AGENDA SINDICAL

- Defensa del empleo por encima del puesto de trabajo.
- Impulsar la categorización dentro del sistema financiero de todas las empresas del ecosistema
- Promover límites a la flexibilización laboral y regulación de las nuevas tecnologías aplicadas al trabajo.
- Reducción de la jornada de trabajo

AGENDA SINDICAL

- Nuevas formas de organización para adecuarse a la estructura del sistema financiero.
- Incorporar las reivindicaciones de los nuevos trabajadores del sector.
- Tender a lograr superar las condiciones de trabajo precarias.
- Reconversión y recalificación de los trabajadores.
- Atención a las nuevas exigencias sobre la salud laboral.

AGENDA SINDICAL SOCIO POLITICA

- Impulsar debates nacionales y promover legislación que afronte la transición tecnológica en forma justa.
- Promover la regulación y control de las Fintech y la incorporación tecnológica.
- Impulsar la inclusión financiera, y la educación de los usuarios
- Establecer sistemas de información sobre la oferta de los agentes financieros, costos, tasas.

AGENDA SINDICAL SOCIO POLITICA

- Promover sistemas de control sobre las prácticas abusivas y denuncias de clientes.
- Impulsar condiciones de protección social, sobre sectores de trabajo informal y trabajo en plataformas.
- Promover políticas públicas de empleo y capacitación para sectores afectados por el cambio tecnológico.

**LA
TRANSFORMACIÓN
TECNOLÓGICA
REQUIERE
ACCIONES DE
ALCANCE
NACIONAL E
INTERNACIONAL**

- Involucrar a los gobiernos en la discusión sobre los límites a la tecnología.
- Promover el debate a nivel nacional y la generación de una legislación protectora del trabajo humano.
- Impulsar resoluciones en el nivel internacional que limiten la imposición de tecnología que vulnera derechos.
- Reclamar espacios de diálogo y monitoreo permanente de los efectos de la tecnología sobre los trabajadores.

