



Roj: **STS 3018/2021 - ECLI:ES:TS:2021:3018**

Id Cendoj: **28079140012021100693**

Órgano: **Tribunal Supremo. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **08/07/2021**

Nº de Recurso: **51/2020**

Nº de Resolución: **774/2021**

Procedimiento: **Recurso de casación**

Ponente: **IGNACIO GARCIA-PERROTE ESCARTIN**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 4500/2019,**
STS 3018/2021

CASACION núm.: **51/2020**

Ponente: Excmo. Sr. D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Alfonso Lozano De Benito

TRIBUNAL SUPREMO

Sala de lo Social

Sentencia núm. 774/2021

Excmas. Sras. y Excmos. Sres.

D^a. María Luisa Segoviano Astaburuaga

D^a. Rosa María Virolés Piñol

D. Antonio V. Sempere Navarro

D. Ángel Blasco Pellicer

D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín

En Madrid, a 8 de julio de 2021.

Esta Sala ha visto los recursos de casación interpuestos por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, representada y asistida por el letrado D. Héctor Gómez Fidalgo y el interpuesto por la Federación Sindicat D'Estalvi de Catalunya - Sindicato de Empleados de Crédito (Federación SEC), representada y asistida por el Letrado D. Raúl del Palacio San Miguel, contra la sentencia dictada por la Audiencia Nacional de fecha 2 de diciembre de 2019, en actuaciones seguidas por dichos recurrentes, contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Confederación General del Trabajo (CGT), Federación de Servicios ELA, Confederación Intersindical Gallega (CIG), Federación de Servicios Privados LAB, Asociación de cuadros de Banca (ACB) y Sindicat Catalá Autonom de Treballadors (SCAT), sobre CONFLICTO COLECTIVO.

Ha comparecido ante esta Sala en concepto de parte recurrida Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., representado y asistido por el letrado D. Martín Godino Reyes.

Ha sido ponente el Excmo. Sr. D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín.

ANTECEDENTES DE HECHO



PRIMERO.- La Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO-SERVICIOS), formuló demanda ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional sobre conflicto colectivo, en la que tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimaron de aplicación, terminaban suplicando se dicte sentencia por la que se declare que los trabajadores de BBVA que prestan sus servicios en la empresa como Gestores Comerciales (englobándose en la citada definición todos los descritos en el hecho primero de la demanda) realizan funciones de las denominadas de "gestión comercial especializada", todo ello según el tenor literal del artículo 14.2.4 del convenio colectivo de banca, y por lo tanto, siempre y cuando cumplan el resto de requisitos fijados en el artículo 14.2.4 del citado convenio, les corresponde ostentar como mínimo el Nivel Salarial 8 fijado convencionalmente, condenando a la empresa a estar y pasar por esta declaración.

La Federación Sindicat D'Estalvi de Catalunya - Sindicato de Empleados de Crédito (Federación SEC), formuló demanda ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional sobre conflicto colectivo, en la que tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimaron de aplicación, terminaban suplicando se dicte sentencia por la que estimando la demanda en su totalidad:

- Se declare que las funciones de GESTOR COMERCIAL y GESTOR COMERCIAL CONTIGO son funciones de gestión comercial especializada a los efectos de lo previsto en el art. 14.2.4 del Convenio Colectivo de Banca, condenando a la empresa a estar y pasar por dicha declaración.

-Y que, en consecuencia con lo anterior, los empleados que realicen esas funciones y que cumplan con los requisitos establecidos en dicho artículo de tener, al menos, cinco años de antigüedad en la empresa, dedicación exclusiva, durante al menos dos años continuados o dos años y medio discontinuos en el plazo de tres años, a funciones comerciales, de carácter directo y relación personalizada con clientes, que requieran especialización, con objetivos individuales de gestión comercial, y con la formación específica definida por la empresa para esta función, deben tener reconocido como mínimo el Nivel Salarial 8.

La Sala acordó acumular las actuaciones.

SEGUNDO.- Admitidas a trámite las demandas, se celebró el acto del juicio en el que FESMC-UGT, ELA, CIG y CUADROS, se adhirieron a las demandas y previo intento fallido de avenencia, se practicaron las pruebas con el resultado que aparece recogido en el acta levantada al efecto.

TERCERO.- Con fecha 2 de diciembre de 2019, se dictó sentencia por la Audiencia Nacional, cuya parte dispositiva dice: "FALLAMOS: DESESTIMAMOS las demandas de Conflicto colectivo promovidas por CCOO Y FEDERACIÓN SEC, a las que se han adherido UGT, CGT, ELA, CIG, ASOCIACIÓN DE CUADROS DE BANCA (ACB), contra BBVA, absolvemos a la demandada de las peticiones formuladas en las mismas".

CUARTO.- En la anterior sentencia se declararon probados los siguientes hechos:

"PRIMERO.- El día 15-6-2016 se publicó en el BOE el convenio colectivo del sector Banca suscrito, con fecha 19 de abril de 2016, de una parte por la Asociación Española de Banca (AEB), en representación de las empresas del sector, y de otra por la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de CC.OO. y la Federación Estatal de Servicios de UGT, el cual regula clasificación profesional en su art. 14.

El día 12-6-2014 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros, desarrollando el art. 25 de la misma, el día 27-6-2017 la CMNV publicó la Guía técnica 4/2017 para la evaluación de conocimientos y competencias del personal que informa y asesora.

SEGUNDO.- El número de empleados de la demandada que prestan servicios en Banca Comercial a fecha 28-2-2018 era de un total de 12.428, de los cuales:

1.- 3.753 ejercen funciones de dirección- Clasificados en puestos de Director CBC, Dirección de gestión Contigo, Director de Oficina, Director comercial de Banca privada, Director comercial Contigo y Director Comercial de oficina de cabecera;

2.- 2.467 son considerados como fuerza de ventas especializada- clasificados en puestos de Banquero Privada RED, gestor de banca personal Contigo CBC, gestor de banca personal CBC, Gestor de banca personal Oficina, Gestor Banca personal Contigo, gestor banca personal Contigo DT, Gestor PYMES CBC, Gestor PYMES Oficina, Gestor PAES y Gestor PAES Contigo;

3.- 6.203 son considerados como fuerza de venta no especializada- Gestor comercial/apoderado con poderes/asociados, gestor comercial contigo, Gestor comercial contigo DT, Gestor comercial y Atención, Gestor de servicios Bancarios y Gestor Digital.

Las concretas funciones que la demandada asigna a cada uno de estos puestos de trabajo aparecen recogidas en el descriptor 76, el cual damos íntegramente por reproducido.- descriptores 74 a 77 y testifical de la



empresa.-, si bien destacamos que las funciones de los distintos puestos ocupados por el personal de fuerza de ventas son los siguientes:

A.- aquellos que tienen la consideración de FFVV especializada:

Banquero Privado Red.-

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 20) y con ubicación física en oficina cabecera. Su responsable jerárquico será el Director Comercial Banca Privada o Director del CBC.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, incremento de vinculación y rentabilidad. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento.

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes del Segmento Banca Privada (500k- 2MM euros) pudiendo gestionar de igual manera otros clientes de valor del segmento.

Los soportes de gestión son:

Cartera de clientes - clientes valor

Asignación tutelada - clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada estructural, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Banca Personal CBC

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 20) y con ubicación física en oficina cabecera u oficina dependiente. Su responsable jerárquico será el Director del CBC.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Valor del segmento Particulares, siendo prioritarios aquellos que conforman el Segmento Alto Valor (300k-300k) euros.

Los soportes de gestión son:

Cartera de clientes - clientes valor

Asignación tutelada - clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada dinámica, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la cantidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los dientes ubicados en su perímetro.

Gestor Banca Personal CBC

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 20) y con ubicación física en oficina cabecera u oficina dependiente. Su responsable jerárquico será el Director del CBC.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Valor del segmento Particulares, siendo prioritarios aquellos que conforman el Segmento Alto Valor (300k-300k) euros.

Los soportes de gestión son:

Cartera de clientes - clientes valor

Asignación tutelada - clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada dinámica, serán gestionados en base a eventos necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la cantidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los dientes ubicados en su perímetro.

Gestor Banca Personal Oficina.

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de oficina (nivel so) y con ubicación física en oficina cabecera u oficina dependiente. Su responsable jerárquico será el Director Comercial de la Oficina cabecera o el Director de Oficina.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Valor del segmento Particulares, siendo prioritarios aquellos que conforman el Segmento Valor Recursos (100k-300k).

Los soportes de gestión son:

Cartera de clientes - clientes valor

Asignación tutelada - clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada dinámica, serán gestionados en base a eventos necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

**Gestor PYMEs Banca Comercial CBC.-**

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 20) y con ubicación física en oficina cabecera o desplazado. Su responsable jerárquico será el Director CBC o Director Comercial PYMEs,

Descripción.-

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de captación e incremento de vinculación y rentabilidad. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Pequeña Empresa y los Pymes/PAES Valor de Autónomos, Comercios, Agro, Industria y Resto.

Los soportes de gestión son:

> Cartera de clientes - clientes valor

Asignación tutelada - clientes potenciales Asignación no clientes

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

La gestión externa con el objetivo de captación de clientes, forma parte esencial de la visión del puesto, por lo que planificará dentro de su actividad recurrente tiempo suficiente para dicho cometido.

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos.

Gestor PYMEs Banca Comercial Oficina.-

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de Oficina (nivel 10) y con ubicación física en oficina dependiente. Su responsable jerárquico será el Director de CBC o el Director de Oficina.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de captación e incremento de vinculación y rentabilidad, El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Pequeña Empresa y los Pymes/PAES Valor de Autónomos, Comercios, Agro, Industria y Resto.

Los soportes de gestión son:

> Cartera de clientes- clientes valor

Asignación tutelada - clientes potencia es Asignación no clientes

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

La gestión externa con el objetivo de captación de clientes, forma parte esencial de la visión del puesto, por lo que planificará dentro de su actividad recurrente tiempo suficiente para dicho cometido.

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos.



Gestor PAES

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 20) y con ubicación física en oficina cabecera. Su responsable jerárquico será el Director Comercial de la Oficina de Cabecera.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento.

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son el colectivo PAES Valor

Los soportes de gestión son:

> Cartera de clientes - clientes Valor

Asignación tutelada - potenciales

No tiene asignación de no clientes, pero una parte importante de la función es la captación externa

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada estructural, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

La gestión externa con el objetivo de captación de clientes, forma parte esencial de la visión del puesto, por lo que planificará dentro de su actividad recurrente tiempo suficiente para dicho cometido

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la cantidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos.

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Banca Personal Contigo DT

FFVV especializada, ubicada en el nivel operativo de Territorial (nivel 50) y con ubicación física en la Territorial. Su responsable jerárquico será el Director de Gestión Contigo en la DT.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Valor del segmento Particulares, siendo prioritarios aquellos que conforman de Segmento Valor Recursos (200k-300k euros) y Alto Valor (300k-500k euros).

Los soportes de gestión son:

> Cartera de clientes - clientes valor

> Asignación tutelada - clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada dinámica, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.



Gestor Banca Personal Contigo CBC

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 20) y con ubicación física en oficina cabecera o desplazado. Su responsable jerárquico será el Director Comercial Contigo.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado,

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Valor del segmento Particulares, siendo prioritarios aquellos que conforman el Segmento Alto Valor (300k-500k) euros.

Los soportes de gestión son:

Cartera de clientes - clientes valor

Asignación tutelada - clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada dinámica, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Banca Personal Contigo

FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 209) y con ubicación física en oficina cabecera o desplazado. Su responsable jerárquico será el Director Comercial Contigo.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y dirección a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son aquellos Clientes Valor del segmento Particulares, siendo prioritarios aquellos que conforman el Segmento Valor Recursos (100k-300k euros) y Alto Valor(300k-500k euros).

Los soportes de gestión son:

> Cartera de clientes - clientes valor

> Asignación tutelada clientes potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada dinámica, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor PAES Contigo



FF.VV. especializada, ubicada en el nivel operativo de CBC (nivel 2o) y con ubicación física en oficina cabecera o desplazado. Su responsable jerárquico será el Director Comercial Contigo.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial de clientes y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento y potenciando la cita previa, especialmente la telefónica

Su principal objetivo es la gestión integral de los clientes, ofreciendo un nivel de asesoramiento especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Sus segmentos objetivo son el colectivo PAES Valor

Los soportes de gestión son:

> Cartera de clientes - clientes Valor

> Asignación tutelada - potenciales

Realiza con los clientes de su cartera una gestión proactiva programada, con un mínimo de un contacto al cuatrimestre. Los clientes ubicados en su asignación tutelada estructural, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

El objetivo es tener un conocimiento total de sus Clientes para orientar su actividad hacia sus necesidades reales, aumentar la calidad percibida, y maximizar la vinculación y rentabilidad de los mismos

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

B.- FF VV no especializada:

Gestor Comercial/Asociado/Apoderado.-

FF.VV. no especializada, ubicada en el nivel operativo de oficina (nivel y con ubicación física en oficina cabecera u oficina dependiente. Su responsable jerárquico será el Director de Oficina, el Director Comercial Oficina de Cabecera, Director Comercial Particulares CSB+ o Director Comercial Particulares Global.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión de clientes no asignados a una fuerza de venta especializada y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade y venta cruzada. Tiene atribuida la realización de trabajos administrativos, de gestión general y de atención comercial básicos. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento.

Su principal objetivo es ofrecer apoyo no especializado de manera puntual. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Su segmento objetivo son aquellos Clientes del segmento Particulares, dedicando más recursos de gestión a aquellos subsegmentos con mayor potencial.

Los soportes de gestión son:

> No tiene cartera de clientes

Asignación tutelada - clientes potenciales

Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Comercial y Atención.-

Posición mixta, que actúa parte de su jornada como FF.VV. no especializada y parte como posición de atención al cliente, ubicada en el nivel operativo de oficina (nivel 10) y con ubicación física en oficina. Su responsable jerárquico será el Director de Oficina.



Descripción

Dedica parte de su tiempo a servicio de caja y operativo de clientes y a las actividades administrativas necesarias para el funcionamiento eficiente de la Oficina.

Garantizará que el cliente recibe un trato amable y profesional, percibiendo una actitud de servicio, potenciará la migración y automatización de las operaciones de caja, gestionará el servicio operativo no complejo de la oficina y atenderá las tareas de caja. Realizará/colaborará en las tareas administrativas propias de la oficina para asegurar el correcto funcionamiento operativo en el día a día: apertura, cierre, valija, CMI, seguridad, etc.,..

Su objetivo es ofrecer un servicio de calidad.

El resto de su tiempo lo emplea en la gestión de clientes no asignados a una fuerza de venta especializada y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade y venta cruzada. Tiene atribuida la realización de trabajos administrativos, de gestión general y de atención comercial básicos. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento.

Su objetivo es ofrecer apoyo no especializado de manera puntual. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Su segmento objetivo son aquellos Clientes del segmento Particulares, dedicando más recursos de gestión a aquellos subsegmentos con mayor potencial.

Los soportes de gestión son:

No tiene cartera de clientes

Asignación tutelada - clientes potenciales.

Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor de Servicios Bancarios.-

Posición mixta, que actúa parte de su jornada como FF.VV. no especializada y parte como posición de atención al cliente, ubicada en el nivel operativo de oficina (nivel 3..o) y con ubicación física en un Centro de Servicios Bancarios. Su responsable jerárquico será el Director Comercial de la oficina cabecera.

Descripción

Dedica su tiempo al servicio de caja y operativo de clientes, así como a las actividades administrativas necesarias para el funcionamiento del CSB, y a la gestión de clientes no asignados a una fuerza de venta especializada y no clientes con el objetivo de mantenimiento, upgrade y venta cruzada. Tiene atribuida la realización de trabajos administrativos, de gestión general y de atención comercial básicos. El modelo de relación que presta al cliente es presencial, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento.

Garantizará que el cliente recibe un trato amable y profesional, percibiendo una actitud de servicio, potenciará la migración y automatización de las operaciones de caja, gestionará el servicio operativo no complejo de la oficina y atenderá las tareas de caja. Realizará/colaborará en las tareas administrativas propias de la oficina para asegurar el correcto funcionamiento operativo en el día a día: apertura, cierre, valija, CMI, seguridad, etc.,.. Su objetivo es ofrecer un servicio de calidad.

En su actividad comercial, su objetivo es ofrecer apoyo no especializado de manera puntual. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Su segmento objetivo son aquellos Clientes del segmento Particulares, dedicando más recursos de gestión a aquellos sub-segmentos con mayor potencial.

Los soportes de gestión son:

No tiene cartera de clientes

Asignación tutelada - clientes potenciales



Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Comercial Contigo DT

FF.VV. no especializada, ubicada en el nivel operativo de Territorial (nivel 50) y con ubicación física en la Territorial. Su responsable jerárquico será el Director de Gestión Contigo de la DT.

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial no especializada de clientes con el objetivo de desarrollo, retención y venta cruzada. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento

Su principal objetivo es ofrecer apoyo no especializado de manera puntual. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Su segmento objetivo son aquellos Clientes del segmento Particulares con perfil remoto, dedicando más recursos de gestión a aquellos sub-segmentos con mayor potencial

Los soportes de gestión son:

No tiene cartera de clientes

Asignación tutelada - particulares remotos con mayor potencial Asignación básica - clientes remotos

Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Comercial Contigo

FF.VV. no especializada, ubicada en el nivel operativo de OC (nivel 2o) y con ubicación física en oficina cabecera, Su responsable jerárquico será el Director Comercial Contigo o el Director Comercial Contigo Particulares,

Descripción

Dedica todo su tiempo a la gestión comercial no especializada de clientes con el objetivo de desarrollo, retención y venta cruzada. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo comercial de gestión del segmento.

Su principal objetivo es ofrecer apoyo no especializado de manera puntual. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los clientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Su segmento objetivo son aquellos Clientes del segmento Particulares con perfil remoto, dedicando más recursos de gestión a aquellos subsegmentos con mayor potencial

Los soportes de gestión son:

No tiene cartera de clientes

Asignación tutelada particulares remotos con mayor potencial Asignación básica clientes remotos

Los clientes ubicados en su asignación tutelada, serán gestionados en base a eventos y/o necesidades específicas de cada uno de ellos (mínimo un contacto al año).

De igual modo atenderá reactivamente a todos los clientes ubicados en su perímetro.

Gestor Digital

EF.VV. no especializada, ubicada en el nivel operativo de Territorial (nivel so) y con ubicación física en la Territorial. Su responsable jerárquico será el Director de Gestión Contigo,

Descripción



Dedica todo su tiempo fundamentalmente a la gestión proactiva comercial de clientes con objetivo de upgrade e incremento de vinculación. El modelo de relación que presta al cliente es remoto, aplicando el protocolo de fuerza de venta no especializada de gestión remota

Su principal objetivo es la gestión proactiva de los clientes, ofreciendo un nivel de apoyo no especializado de los mismos. De igual manera, llevará a cabo la gestión del riesgo de los dientes en su perímetro.

Potencia la digitalización y direcciona a los clientes al modelo de conveniencia más adecuado.

Modelo de Gestión

Su segmento objetivo son aquellos clientes con un determinado perfil de remotividad del Segmento Particulares de muy baja vinculación.

Los soportes de gestión son:

Cartera de clientes - No tiene cartera

Asignación tutelada - No tiene Asignación Tutelada Cartera pool no personalizada a nivel Territorial

El objetivo es incrementar la vinculación de los mismos y su upgrade.

TERCERO.- Para los puestos Directivos y para los puestos correspondientes a la fuerza de ventas especializada la empresa exige la denominada Formación EPA, mientras que a la fuerza de venta no especializada se les exige la denominada formación CAFI.- descriptor 78 y testifical-

CUARTO.- El día 16-12-2.016 la dirección de la empresa remitió a las secciones sindicales comunicación en la que se ponía en su conocimiento la evolución del sistema de gestión 2.0 que sería puesto en marcha en febrero de 2017, con el contenido que obra en el descriptor 10 que damos por reproducido si bien destacamos que en el mismo se refiere:

- Que se procede a la segmentación en clientes de patrimonios, banca privada, alto valor y valor, en función de sus posiciones económicas y paralelamente se desarrolla una nueva tipología de gestión para dar cobertura a estos segmentos que, y que serán atendidos por fuerzas de ventas especializadas.

- Que se indica que los clientes con posiciones económicas inferiores a 100.000 euros serán atendidos por fuerzas de ventas no especializadas, sin asignación de carteras delimitadas, si bien en esa tipología de clientes se identifican aquellos que pueden tener un potencial desarrollo y estos serán susceptibles de lo que se denomina gestión tutelada, a fin de puntualmente prestarles una mayor atención, sin que constituyan una cartera de clientes para los gestores que desarrollen dicha gestión tutelada.

QUINTO.- El día 20 de julio de 2017 el departamento de Relaciones Laborales del BBVA remitió comunicación a la Sección sindical de CCOO en la que expresaba:

"Atendiendo a los criterios establecidos en la Guía Técnica recientemente publicada por Comisión Nacional del Mercado de Valores que establece un marco para catalogar los productos complejos y no complejos, definiendo los conocimientos y competencias que ha de tener el personal que proporciona de una parte Información y de otra parte asesoramiento en materia de inversión, informamos a Vds. que la cualificación mínima exigida por parte de la Empresa para el personal con dedicación a la función de gestión comercial especializada es el certificado EFA (European Financial Advisor), pudiendo admitirse, a juicio de la Empresa, otras certificaciones que puedan cumplir con los requerimientos de la normativa MIFID y sean suficientes."- descriptor 79-

SEXTO.- Damos por reproducida la consulta planteada por CCOO a la Comisión paritaria del XXIII Convenio colectivo de banca y el Acta de la IX reunión de la misma donde fue abordada (descriptores 3 y 4), igualmente, damos por reproducida la consulta planteada por FEDERACIÓN SEC a la referida Comisión, obrante en el descriptor 10, así como el acta de la X décima reunión de la misma, donde se abordó el tema (descriptor 11).

SÉPTIMO. - El día 10-1-2.018 tuvo lugar intento de mediación ante el SIMA, suscribiéndose acta de desacuerdo (descriptores 5 y 13).

Se han cumplido las previsiones legales".

QUINTO.- Contra dicha resolución se interpusieron recursos de casación por la representación de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, y por la Federación Sindicat D'Estalvi de Catalunya - Sindicato de Empleados de Crédito (Federación SEC), siendo admitidos a trámite por esta Sala.

SEXTO.- Transcurrido el plazo concedido para la impugnación de los recursos, se emitió informe por el Ministerio Fiscal, en el sentido de considerar que interesa la desestimación de los recursos. Instruido el Excmo. Sr. Magistrado Ponente se declararon conclusos los autos.



SÉPTIMO.- Por Providencia de fecha 27 de mayo de 2021 y por necesidades del servicio se designó como nuevo Ponente al Magistrado Excmo. Sr. D. Ignacio García-Perrote Escartín, señalándose para votación y fallo del presente recurso el día 20 de julio de 2021.

OCTAVO.- Con fecha 5 de julio de 2021, se dictó providencia en la que se hacía constar lo siguiente: "Por necesidades de servicio, se suspende el señalamiento efectuado para la votación y fallo de este recurso previsto para el día 20 de julio de 2021, señalándose en su lugar el día 7 de julio de 2021".

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Cuestión planteada y la sentencia recurrida

1. La cuestión planteada en los presentes recursos de casación estriba en determinar si realizan funciones de gestión comercial especializada (artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018), con el correspondiente derecho al nivel salarial 8, los gestores del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) a que se refieren las demandas de conflicto colectivo promovidas por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CC.OO-Servicios) y por la Federación Sindicat D'Estalvi de Catalunya-Sindicato de Empleados de Crédito (Federación SEC).

2 a) CC.OO-Servicios formuló demanda de conflicto colectivo solicitando sentencia que declarara que los gestores con función comercial a los que se alude a continuación realizan las funciones de gestión comercial especializada del artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, con derecho al nivel salarial 8, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el citado precepto convencional.

Los gestores con función comercial a los que la demanda de CC.OO-Servicios pretendía que se declarara que realizaban funciones de gestión comercial especializada, con derecho al nivel salarial 8, son los siguientes:

"Gestor Comercial; Gestor BBVA Contigo; Gestor Banca Personal; Gestor Pymes; Gestor Paes; Gestor Paes Contigo; Gestor Banca Privada; Gestor Relacional de Banca Empresas; Gestor Comercial Banca Corporativa; Gestor Comercial Banca Instituciones; Gestor Digital; Gestor Personal Contigo; Gestores Comerciales CFDFINANZIA; otros de carácter similar."

b) Por su parte, la demanda de la Federación SEC ceñía a las funciones de Gestor Comercial y Gestor Comercial Contigo la solicitud de que se declarara que son funciones de gestión comercial especializada del artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, con derecho al nivel salarial 8.

c) La sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional (AN) 50/2018, 3 de abril de 2018 (proc. 2/2018) apreció la excepción de inadecuación de procedimiento alegada por la empresa demanda, por entender que no se trataba de un genuino conflicto colectivo al no existir un grupo homogéneo de trabajadores.

Pero la STS 699/2019, 9 de octubre de 2019 (rec. 131/2018), estimó los recursos de casación de CC.OO-Servicios y Federación SEC y declaró que la modalidad procesal de conflicto colectivo es adecuada, al afectar el conflicto a un colectivo genérico, indiferenciado y homogéneo de trabajadores. La STS desestimó la excepción de inadecuación de procedimiento y devolvió las actuaciones a la Sala de lo Social de la AN para que dictara nueva sentencia entrando a conocer del fondo del asunto.

3. Entrando a conocer del fondo del asunto, en efecto, la sentencia de la Sala de lo Social de la AN 142/2019, 1 de diciembre de 2019 (proc. 2/2018) ha desestimado las demandas de CC.OO-Servicios y Federación SEC.

a) La sentencia de la AN 142/2019, 1 de diciembre de 2019, resume así la fundamentación de las pretensiones de los dos sindicatos recurrentes.

La demanda de conflicto colectivo de CC.OO-Servicios "sustenta su petición en que las funciones que realizan los gestores comerciales con independencia de su denominación son sustancialmente las mismas, alegando que para determinar si una función es o no especializada en los términos en que se encuentra redactado el art. 14 del Convenio sectorial de la Banca, no cabe acudir a la denominada Directiva MIFID II, como hace la empresa demandada, por cuanto que la misma no se encontraba en vigor a la fecha de la firma del referido Convenio".

Por su parte, la demanda de conflicto colectivo de la Federación SEC "sostiene que estos dos tipos de gestores (Gestor Comercial y Gestor Comercial Contigo) realizan funciones similares a las de aquellos gestores a los que la demandada les reconoce que realizan funciones especializadas en los términos del art. 14.2 del Convenio a efectos de promocionar al nivel retributivo 8".

La sentencia de la AN 142/2019, 1 de diciembre de 2019, resume la oposición de BBVA a las pretensiones de las demandas de conflicto colectivo en los siguientes términos: "la formación específica a que se refiere el art. 14.2 del Convenio es la correspondiente a la Directiva MIFID II, la cual, si bien no era de aplicación a la



firma del Convenio, sí se trataba de una norma conocida, por ser de fecha anterior a la suscripción del mismo, lo cual ha de implicar el desempeño de los puestos de la Fuerzas de Ventas clasificados como (Fuerza de Ventas) especializada".

b) La sentencia de la AN 142/2019, 1 de diciembre de 2019, examina el artículo 14.2, subapartados 2 y 4, del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, y concluye:

-En primer lugar, que, al distinguir el precepto entre dos tipos de gestión de comercial, y definir posteriormente la especializada, "implícitamente la norma está reconociendo la existencia de funciones de naturaleza comercial que no requieren especialización y que pueden ser correctamente atendidas con una formación básica".

-En segundo lugar, que, para considerar que se realizan funciones de gestión comercial "especializada" con derecho al nivel salarial 8, los requisitos que han de cumplirse son acumulativamente los siguientes: dedicación exclusiva, durante un determinado periodo temporal a "funciones comerciales, de carácter directo y relación personalizada con clientes, que requieran especialización"; tener "objetivos individuales de gestión comercial"; y ostentar "la formación específica definida en la Empresa para esta función".

-En tercer lugar, la sentencia de la AN considera que el contexto normativo (suscripción del convenio colectivo el 19 de abril de 2016, fecha en la que si bien no había entrado en vigor la Directiva MiFID II, la misma había sido objeto de publicación el día 12 de junio de 2014, casi con dos años de anterioridad a la firma del convenio, debiendo aplicarse las normas trasposición a más tardar el 3 de enero de 2017), "sin duda hubo de ser tenidas en cuenta por las partes negociadoras a la hora de redactar el art. 14.2.4 máxime cuando la entrada en vigor del dicho precepto se data en el día 1 de enero de 2017, fecha en la que era previsible que en el ordenamiento interno se hubieran dictado las disposiciones de trasposición necesarias, lo cual sin duda influyó en la excesivamente genérica definición que se contiene en el precepto de las "funciones de gestión comercial que requieren especialización", pues enuncia a título enunciativo algunas de ellas sin especificar cualitativamente la especialización necesaria, lo que se cohonestaba con el último de los requisitos referido en el precepto para acceder al nivel 8 - contar con "la formación específica definida en la empresa para esta función".

-En cuarto lugar, la sentencia de la AN entiende que "la intención de los negociadores fue diferir la definición del concepto funciones de gestión comercial que requieren especialización a lo que en el ordenamiento interno se determinase a la hora de trasponer la referida directiva".

-En quinto lugar, la sentencia de la AN señala que "el criterio mantenido por la empresa, según el cual se considera fuerza de ventas especializada a aquellos puestos de trabajo de la fuerza de ventas para cuyo desarrollo se requiere el certificado EFA de acuerdo con la Guía 4/2.017 de la CMNV a través de la cual se traspone el artículo 25 de la Directiva MIFID II, resulta perfectamente ajustado a lo dispuesto en Convenio de aplicación".

-En sexto lugar, como no se ha acreditado por los actores "ni que las funciones que realizan la totalidad de los gestores comerciales -demanda de CCOO- o los trabajadores que prestan servicio como Gestor Comercial y Gestor Comercial Contigo -demanda de Federación SEC-, requieran para su ejecución de la formación EFA", la sentencia de la AN declara que procede rechazar sus pretensiones.

"En efecto -afirma la sentencia de la AN-, tal y como se deduce de la descripción de puestos de trabajo y funciones de la fuerza de ventas que obra en el hecho probado tercero de la presente resolución, resulta que las funciones de gestión comercial que realizan todos aquellos puestos de trabajo a los que la demandada no les reconoce la condición de Fuerza de Ventas Especializada, se circunscribe a operaciones para las que no se requiere una especialización determinada, lo que resulta contradictorio con lo argumentado en las demandas interpuestas, relativas a que las funciones que se realizan por unos y otros gestores son sustancialmente las mismas, ya que el nivel de formación requerido en uno y otro caso es diferente."

SEGUNDO. Los recursos de casación, su impugnación y el informe del Ministerio Fiscal

1. La sentencia de la Sala de lo Social de la AN 142/2019, 1 de diciembre de 2019 (proc. 2/2018) ha sido recurrida en casación por CC.OO-Servicios y Federación SEC.

2. El recurso de casación de CC.OO-Servicios tiene nueve motivos. Los ocho primeros por error en la apreciación de la prueba, al amparo del artículo 207 d) LRJS. Y el noveno, al amparo del artículo 207 e) LRJS, por vulneración del artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, en relación con los artículos 3.1, 1091, 1256, 1281, 1282 y 1283 del Código Civil (CC).

El recurso de casación de la Federación SEC tiene dos motivos. El primero, con cinco submotivos, por error en la apreciación de la prueba, al amparo del artículo 207 d) LRJS. Y el segundo, al amparo del artículo 207 e) LRJS, por infracción o aplicación errónea de los artículos 3 y 1281 CC, en relación con el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018 y con el artículo 1256 CC.



Los dos recursos de casación solicitan la revocación de la sentencia de la Sala de lo Social de la AN y la estimación íntegra de las respectivas demandas de conflicto colectivo.

3. Los recursos de casación han sido impugnados por el BBVA.

La impugnación solicita la desestimación de los recursos y la confirmación de la sentencia de la Sala de lo Social de la AN.

4. El Ministerio Fiscal interesa en su informe la desestimación de los recursos de casación.

TERCERO. La desestimación de los motivos de revisión fáctica

a) Los motivos de revisión fáctica del recurso de CC.OO-Servicios

1. En sus ocho motivos de error en la apreciación de la prueba [artículo 207 d) LRJS], el recurso propone añadir a los siete hechos probados de la sentencia recurrida otros ocho nuevos hechos probados, de manera que los hechos probados de la sentencia pasarían a ser quince, en vez de los siete actuales.

En ninguno de los ocho motivos se propone la revisión de los actuales hechos probados.

2. Procede examinar conjuntamente los ocho motivos de casación de revisión fáctica basados en el artículo 207 d) LRJS, pues todos ellos tienen un mismo propósito: tratar de acreditar que las funciones de los gestores comerciales son las mismas y que realizan la misma actividad (motivos primero, cuarto y quinto); que la ficha de gestión es la misma para todos (motivo sexto); que venden los mismos y todo tipo de productos, sean simples o complejos (motivos segundo, cuarto y séptimo); que trabajan de forma esquematizada (motivo tercero); que tienen el mismo sistema de incentivos (motivo séptimo); o, en fin, que todos trabajan con carteras de clientes previamente asignados (motivo octavo).

El recurso pretende, así, completar, de forma extraordinariamente amplia, el relato fáctico sin plantear la revisión de los hechos probados por la sentencia y, en especial, de sus hechos probado segundo y tercero. Ello plantea de entrada un importante primer problema, pues con los ocho nuevos hechos probados que se pretenden introducir el recurso trata de alcanzar conclusiones distintas a las que ha llegado la sentencia recurrida, en base, principalmente, a los hechos probados segundo y tercero, y, sin embargo, el recurso no insta la modificación de estos dos hechos probados.

Lo anterior revela que el recurso se limita a discrepar del relato fáctico de la sentencia recurrida, pero sin plantear -como venimos diciendo- su modificación, y se encamina a construir un relato fáctico distinto, acorde a los intereses de la federación recurrente. Pero, no cabe sustituir el relato objetivo y desinteresado del órgano judicial por otro subjetivo e interesado de la parte, especialmente si ello se hace sin que el recurso se ajuste a la jurisprudencia interpretativa del artículo 207 d) LRJS.

Y es esto último lo que precisamente sucede con los ocho motivos de revisión fáctica del recurso de casación.

En efecto, además de que en ninguno de los motivos se acredita el error en el que habría incurrido la sentencia recurrida, sin que ello se deduzca de forma inequívoca del documento en que la revisión se ampara, sin tener que realizar deducciones, argumentaciones y conjeturas (el Ministerio Fiscal señala con acierto que muchas veces ni siquiera se señala la parte del documento invocado en el que el error luciría, y los documentos son en ocasiones de gran extensión) y, en fin, en todos los casos el supuesto error estaría contradicho "por otros elementos probatorios" [artículo 207 d) LRJS].

3. El incumplimiento de los requisitos que permiten apreciar el error en la apreciación de la prueba documental [artículo 207 d) LRJS], como hemos puesto de manifiesto en el párrafo anterior, conduce a la desestimación de los ocho primeros motivos del recurso de CC.OO-Servicios.

b) El motivo de revisión fáctica del recurso de la Federación SEC

4. Por lo que se refiere al motivo de revisión fáctica del recurso de la Federación SEC, se subdivide, cabe decirlo así, en cinco submotivos.

En los dos primeros submotivos, que procede examinar conjuntamente, se pide la revisión del hecho probado segundo de la sentencia. En este hecho probado se recoge, en primer lugar, el número de trabajadores que son considerados fuerza de ventas "especializada" y fuerza de venta "no especializada", respectivamente. Y, en segundo lugar, las concretas funciones que la empresa "asigna" a cada puesto de trabajo y que aparecen recogidas en el descriptor 76, que la sentencia da íntegramente por reproducido, si bien el hecho segundo destaca las funciones de los distintos puestos ocupados por el personal de ventas.

Pues bien, los dos primeros submotivos discrepan de lo que se recoge en el hecho probado segundo y defienden que las funciones del Gestor Comercial y del Gestor Comercial Contigo son, en verdad, las que



recogen los descriptores 61 y 62 y no las del descriptor 76. El planteamiento revela con claridad que la parte se limita a discrepar de la convicción alcanzada y de la valoración realizada por la sentencia recurrida y pretende que esa valoración, lógicamente más objetiva e imparcial, y deducida no solo de prueba documental, sino también de testifical, que es inaccesible a la casación, sea sustituida por la más subjetiva y parcial del sindicato recurrente. El supuesto error del órgano judicial no luce directamente, así, sin tener que realizar deducciones, argumentaciones ni conjeturas, y, en todo caso, es contradicho por otros elementos probatorios [artículo 207 d) LRJS]. El recurso insiste mucho en el momento en que se habría creado el documento que contiene el descriptor 76. Pero ello ya ha sido valorado por la sentencia recurrida.

El submotivo tercero propone eliminar buena parte del hecho probado segundo por contener, se alega, calificaciones jurídicas. Pero en el hecho probado segundo, como se ha indicado, consta lo que la empresa considera que es fuerza de ventas especializada y no especializada y cuáles son las funciones que la empresa asigna a cada puesto de trabajo. Y eso son hechos y no calificaciones jurídicas.

5. El submotivo cuarto propone añadir un nuevo hecho probado en el que consten los productos que venden el Gestor Comercial y el Gestor Comercial Contigo.

Pero, además de que la prueba aportada ya ha sido valorada por el órgano judicial, y que el supuesto error distaría mucho de ser evidente y habría que recurrir a deducciones, argumentaciones y conjeturas, lo cierto es que su aceptación, por sí sola, sería intrascendente, como señala el Ministerio Fiscal, y no conduciría a variar el fallo de la sentencia.

6. Finalmente, el submotivo quinto denuncia que el hecho probado tercero contiene calificaciones jurídicas. Pero tampoco la formación que exige la empresa para la fuerza de ventas y no especializada es una calificación jurídica, sino que es un hecho. Y, respecto de lo que es fuerza de ventas especializada y no especializada, ya hemos dicho que los hechos probados recogen la consideración de la empresa sobre qué puestos son o no especializados.

Con independencia de lo anterior, además de que la convicción judicial se ha alcanzado en base no solo a prueba documental, sino testifical, la aceptación de la revisión fáctica que se propone tampoco llevaría, en sí misma, a modificar el fallo de la sentencia recurrida.

El submotivo quinto vuelve a insistir en el momento en que se habría creado el documento que contiene el descriptor 76. Pero de nuevo hemos de decir que ello ya ha sido valorado por la sentencia recurrida.

7. Los razonamientos anteriores nos llevan a desestimar el primer motivo del recurso de casación de la Federación SEC, dedicado a la revisión fáctica y que contiene lo que hemos denominado cinco submotivos.

CUARTO. La sentencia no infringe el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018

1. Los motivos de los dos recursos de casación formulados al amparo del artículo 207 e) LRJS denuncian, en esencia, que la sentencia recurrida no ha interpretado adecuadamente el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, publicado en el BOE de 15 de junio de 2016.

El título y los cinco primeros apartados del precepto convencional tienen el siguiente tenor literal:

Artículo 14. Clasificación profesional

1. Con efectos 1 de enero de 2017 entrará en vigor un nuevo sistema de clasificación profesional, considerando un Grupo profesional único, denominado "Técnicos de Banca", con un primer "Nivel de acceso" y otros once Niveles retributivos. Hasta dicha fecha se mantendrá vigente el sistema de clasificación profesional previsto en el capítulo II del XXII Convenio Colectivo de Banca.

2. Grupo único: Técnicos de Banca.

2.1 A efectos de retribución se encuadrarán en los Niveles comprendidos entre el 1 y el 8, ambos inclusive, a quienes, por sus conocimientos y experiencia profesional tienen atribuidas funciones directivas, superiores de gestión, de apoderamiento o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad acordes a las funciones asignadas.

Tendrán que encuadrarse en cualquiera de estos Niveles aquellas personas con titulación universitaria que sean contratados por las Empresas para realizar específicamente funciones que requieran legalmente la titulación que acrediten.

2.2 Quedarán encuadrados en los Niveles retributivos entre el 9 y el 11 aquellos trabajadores y trabajadoras que poseyendo la formación suficiente, tengan atribuida la realización de trabajos bancarios administrativos, de marketing telefónico o de gestión general o comercial de carácter básico o que no cumpla con los



requisitos especificados en el apartado 2.4 aplicando los procedimientos e instrucciones recibidas, bajo directa supervisión jerárquica y con responsabilidad acorde a las tareas encomendadas.

2.3 En la estructura de la red de oficinas comerciales, el Director o Directora de una oficina bancaria tendrá como mínimo el Nivel salarial 6.

2.4 A partir del 1 de enero de 2017, el personal con dedicación a la función de gestión comercial especializada, tendrá como mínimo el Nivel salarial 8, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

Cuenta con, al menos, cinco años de antigüedad en la Empresa.

Con dedicación exclusiva, durante al menos dos años continuados, o dos años y medio discontinuos en el plazo de tres años, a funciones comerciales, de carácter directo y relación personalizada con clientes, que requieran especialización.

Con objetivos individuales de gestión comercial.

Con la formación específica definida en la Empresa para esta función.

Se entiende por "funciones de gestión comercial que requieren especialización" aquellas que tengan por objeto tareas tales como la venta de productos bancarios y financieros de activo, pasivo e intermediación, el asesoramiento financiero, la gestión de cuentas u otras de similar carácter. También se entenderán como cumplidas tales funciones cuando así lo reconozca la Empresa.

Las Empresas efectuarán comunicación a las personas que reúnan estos requisitos, a efectos de claridad en los cómputos de los tiempos requeridos.

No se considerará como interrupción en el desempeño de la función comercial a efectos de los plazos establecidos en este artículo, los periodos de ausencia motivados por el embarazo, la maternidad, la paternidad, la lactancia y las excedencias por cuidado de menores o familiares, siempre que no excedan de un año, o de quince meses para familias numerosas, o de dieciocho meses para las de categoría especial.

2. La interpretación que realiza la sentencia recurrida sobre el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, se ha expuesto en el apartado 3 b) del fundamento de derecho primero de la presente sentencia.

De lo que se trata ahora es de enjuiciar si esta interpretación se ajusta a los cánones hermenéuticos de interpretación de los convenios colectivos, que son tanto los de las leyes (artículo 3 del Código Civil; CC), como los de los contratos (artículos 1281 y siguientes CC), conforme a reiterada jurisprudencia, y examinar la interpretación del precepto convencional que defienden los recursos de casación.

3. Lo primero que hay que constatar es la diferencia que el artículo 14 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, realiza entre las personas trabajadoras que han encuadrarse en los niveles retributivos 9 a 11 y quienes tienen derecho al nivel salarial 8.

Recordemos que el recurso de casación de CC.OO-Servicios defiende que los gestores que realizan funciones comerciales que tendrían derecho al nivel salarial 8 son todos los que se han mencionado al final del apartado 2 a) del fundamento de derecho primero de esta sentencia. Y, por su parte, el recurso de casación de la Federación SEC sostiene que son dos concretos tipos de gestores (Gestor Comercial y Gestor Comercial Contigo) quienes tendrían derecho a ese nivel salarial 8.

De conformidad con el apartado 2.2 del artículo 14 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, en los niveles salariales 9 a 11 han de estar quienes, poseyendo formación suficiente, tengan atribuida la realización de trabajos de gestión "comercial" de "carácter básico o que no cumpla con los requisitos especificados en el apartado 2.4". Como el convenio colectivo parte de que existen trabajos de "gestión comercial" de carácter "básico", hay que concluir que no parece razonable la posición de CC.OO-Servicios. Esta posición conduciría a que todos los gestores comerciales tendrían derecho al nivel salarial 8 por realizar, todos ellos, las funciones de gestión comercial especializada a que se refiere el apartado 2.4 del artículo 14 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, sin que ningún gestor comercial realizara funciones de carácter básico de los niveles salariales 9 a 11. Y conduciría a interpretar que todos los gestores comerciales realizarían "funciones comerciales, de carácter directo y relación personalizada con clientes, que requieran especialización" y "con objetivos individuales de gestión comercial" (apartado 2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015- 2018) y ninguno de ellos realizaría su trabajo "aplicando los procedimientos e instrucciones recibidas bajo directa supervisión jerárquica" (apartado 2.2 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018).



La Sala comparte, así, la primera conclusión alcanzada por la sentencia recurrida y que se ha recogido en el apartado 3 b) del fundamento de derecho primero de la presente sentencia, rechazando la interpretación y conclusiones tan amplias del recurso de CC.OO-Servicios, que tendrían el efecto de que en la empresa no habría ningún gestor comercial del apartado 2.2 del artículo 14 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018. La realidad es que el recurso de casación de CC.OO-Servicios prescinde de este apartado, lo que no es correcto porque el apartado 2.4 del artículo 14 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, en el que centran sus esfuerzos los recursos de casación, debe interpretarse en conjunción sistemática con el apartado 2.2 de dicho precepto convencional.

4. Pero la crítica mayor y más severa que los recursos de casación hacen a la sentencia recurrida es que acepte que la empresa exija a la fuerza de ventas especializada la formación EFA, mientras que a la fuerza de ventas no especializada se le exige la formación CAFI, lo que tiene como consecuencia que el nivel salarial 8 solo lo perciben quienes tienen la formación EFA.

Los recursos denuncian, en esencia, que lo anterior no se exige por el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, por lo que la sentencia recurrida habría ido más allá de lo previsto en la norma convencional.

Pero el caso es que el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, dispone que para tener derecho al nivel salarial 8 las personas "con dedicación a la función de gestión comercial especializada" han de tener la "formación específica definida en la Empresa para esta función". Como puede verse, el propio convenio colectivo remite a esa formación específica definida en la empresa para esa función de gestión comercial especializada, de manera que el requisito de la exigencia de la formación "definida en la empresa" está establecido en la propia norma convencional. Y es en este contexto normativo en el que la empresa exige para tener derecho al nivel salarial 8 tener la formación EFA, de acuerdo con la Guía 4/2.017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) a través de la cual la sentencia recurrida afirma que se traspone al ordenamiento español el artículo 25 de la llamada Directiva MiFID II [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 (Texto pertinente a efectos del EEE)].

El artículo 25.1 de Directiva MiFID II, sobre evaluación de idoneidad y conveniencia e información a los clientes, tiene el siguiente tenor literal:

"Los Estados miembros exigirán a las empresas de servicios de inversión que aseguren y demuestren a las autoridades competentes que lo soliciten que las personas físicas que prestan asesoramiento o proporcionan información sobre instrumentos financieros, servicios de inversión o servicios auxiliares a clientes en nombre de la empresa de servicios de inversión disponen de los conocimientos y las competencias necesarios para cumplir sus obligaciones de acuerdo con el artículo 24 y el presente artículo. Los Estados miembros publicarán los criterios utilizados para evaluar los conocimientos y competencia."

Los recursos aducen que la Directiva MiFID II no estaba vigente cuando se suscribió el Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, por lo que, al contrario de lo que ha concluido la sentencia recurrida, no pudo ser tenida en cuenta por los negociadores y firmantes del convenio.

La Sala no puede compartir este argumento de los recursos de casación.

Como bien recuerda la sentencia recurrida, el 19 de abril de 2016, día en que se firmó el Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, ya la Directiva MiFID II se había publicado (lo fue el 12 de junio de 2014). Y, más relevante todavía es que el artículo 93 de la Directiva MiFID II disponía que las normas de trasposición debían de estar adoptadas y publicadas a más tardar el 3 de julio de 2016 y que dichas normas debían aplicarse a partir del 3 de enero de 2017.

No es casual, así, que el artículo 12.4.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, se refiera de manera expresa a la fecha de "1 de enero de 2017" como fecha "a partir" de la cual las personas con dedicación a la función de gestión comercial especializada tendrían derecho al nivel salarial 8 "siempre y cuando" contaran, entre otros requisitos, con "la formación específica definida en la Empresa para esta función".

Cuando se negoció y firmó el 19 de abril de 2016 el Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, ya se había publicado la Directiva MiFID II (lo fue el 12 de julio de 2014), exigiendo su artículo 25.1 poseer determinados conocimientos y competencias, y las normas de trasposición debían de aplicarse a partir del 3 de enero de 2017 (artículo 93 de la Directiva MiFID II). De ahí que el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca, 2015-2018, se refiriera a la fecha de 1 de enero de 2017. Y de ahí también que el precepto convencional hiciera referencia a la "la formación específica definida en la Empresa para esta función", formación que todavía no se podía conocer pues las normas de trasposición debían aplicarse solo a partir



del 3 de enero de 2017 (artículo 93 de la Directiva MiFID II). Como señalan nuestras SSTS 131/2019, 20 de febrero de 2019 (rec. 210/2017), 179/2019, 6 de marzo de 2019 (rec. 23/2018), 297/2020, 7 de mayo de 2020 (rec. 200/2018) y 962/2020, 3 de noviembre de 2020 (rec. 61/2019), la trasposición al ordenamiento jurídico español del requisito sobre los conocimientos y competencias de las personas que prestan asesoramiento e información tuvo lugar a través del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre (BOE de 29 de septiembre), 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.

Frente a lo que propugnan los recursos de casación, los criterios hermenéuticos de los convenios colectivos conducen a considerar que es más convincente y persuasivo interpretar, como hace la sentencia recurrida, que los firmantes del Convenio colectivo del sector de la banca 2015-2018, tuvieron en cuenta, y fue su intención considerar, las normas que tendrían que trasponer la Directiva MiFID II, que, como defienden los recursos de casación, interpretar que los firmantes no pudieron considerar ni tener en cuenta la Directiva MiFID II. Se trataba de un convenio colectivo para los años 2015-2018 y las normas de trasposición de la Directiva MiFID II tenían que aplicarse desde el 3 de enero de 2017. Las partes negociadoras tuvieron ya en cuenta todo lo anterior (de ahí la mención a la fecha 1 de enero de 2017 y la llamada a "la formación específica definida en la Empresa para esta función", que, en 2016, cuando se firmó el convenio todavía no estaba definida o podía no estar definida), en vez de tener que renegociar el convenio cuando fueran aplicables las normas internas de trasposición de la Directiva MiFID II (a partir del 3 de enero de 2017).

Y es en este contexto en que la sentencia recurrida afirma que la Guía 4/2017 de la CNMV establece el certificado EFA.

5. Las consideraciones anteriores hacen que, en coincidencia con el Ministerio Fiscal, no puedan prosperar los motivos de los recursos (el noveno de CC.OO-Servicios y el segundo de la Federación SEC) que denuncian, en definitiva, que la sentencia recurrida no ha interpretado correctamente el artículo 14.2.4 del Convenio colectivo del sector de la banca 2015-2018, pues, por el contrario, la sentencia recurrida lo ha interpretado adecuadamente, teniendo en cuenta los criterios que rigen la interpretación de los convenios colectivos.

QUINTO. La desestimación de los recursos de casación

1. De acuerdo con lo razonado y de conformidad con lo informado por el Ministerio Fiscal, procede desestimar los recursos de casación y confirmar la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

2. No procede que la Sala se pronuncie sobre costas en el presente recurso, haciéndose cargo cada parte de las suyas (artículo 235.2 LRJS).

FALLO

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta Sala ha decidido

:

1. Desestimar los recursos de casación interpuestos por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CC.OO), representada y asistida por el letrado don Héctor Gómez Fidalgo, y por la Federación Sindicat D'Estalvi de Catalunya- Sindicato de Empleados de Crédito (Federación SEC), representada y asistida por el letrado don Raúl del Palacio San Miguel.

2. Confirmar la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 142/2019, 2 de diciembre de 2019 (proc. 2/2018), que desestimó las demandas de conflicto colectivo promovidas por la Federación de Servicios de CC.OO y por la Federación SEC.

3. No efectuar declaración alguna sobre imposición de costas, asumiendo cada parte las suyas.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.