

Buenos Aires, 1° de julio 2025

Al Director de Merco Argentina
LIC. JORGE PÉREZ ESQUIVEL
jorge.perezesquivel@merco.info

De mi consideración:

Me dirijo a Usted en mi carácter de Secretario General de la Asociación Bancaria, sindicato que representa gremialmente a los trabajadores bancarios argentinos, a fin de expresarle la muy desagradable sorpresa que tuvimos al conocer que esa empresa ubicó al Banco Santander Argentina en el lugar 11° entre las 100 corporaciones más responsables del país en términos de ESG (es decir, en lo medioambiental, social y de gestión corporativa).

Resulta increíble que, por ejemplo, siendo capítulos fundamentales de esa evaluación el “*Ámbito Interno*”¹ y el “*Nivel Ético*”², el monitoreo efectuado haya sido favorable al mencionado Banco cuando este tiene un trato sistemáticamente lesivo con sus trabajadores tal como se verá seguidamente.

GRAN DIVORCIO DE LA REALIDAD **CON EL RANKING MERCOSUR**

Son muy numerosos y graves los daños que el Banco Santander Argentina causa a sus trabajadores y también los perjuicios que genera a sus clientes y a la sociedad.

De allí que el informe favorable al Banco hecho por esa empresa Merco resulta totalmente inexplicable.

Deberíamos señalar la presencia de esa fuerte disociación en cada uno de los muchos puntos que en esta presentación desarrollamos, pero en homenaje a la brevedad lo hacemos aquí en forma general para todos ellos.

NO FUIMOS CONSULTADOS

Merco informa que para realizar esta evaluación consultó a 51 representantes de los sindicatos sobre los siguientes temas:

¹ Que corresponde a la parte Social de E S G

² Que corresponde a la parte “Ética y de Gobernanza” de E S G

1. La responsabilidad de la empresa con sus empleados
2. La inversión en empleo
3. La defensa de la igualdad de género

Dejamos en claro que la Asociación Bancaria, que conoce muy bien la realidad de quienes trabajan en el Banco Santander en todo el país, por ser el sindicato que los representa, porque compañeros de esa entidad integran nuestra Organización y porque estamos en continuo contacto fraternal con ellos, no fue consultada institucionalmente sobre estos temas. Quizás ello contribuyó a que llegaran ustedes a conclusiones tan equivocadas.

Sin perjuicio de lo dicho, seguidamente nos referiremos a los tres puntos arriba señalados, mostrando cuál es la verdadera situación en el Banco Santander Argentina en relación a ellos.

1. LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA CON SUS TRABAJADORES³

El Banco Santander Argentina incumple groseramente con las responsabilidades que le son propias en relación a sus trabajadores. Veamos algunos ejemplos de ello:

DESTRATO: Esos compañeros son habitualmente hostigados, presionados y perseguidos por el Banco. Es común el maltrato psicológico, y el acoso laboral.

TRASLADOS BAJO AMENAZA: El Banco también impone traslados muchas veces abusivos que si no son aceptados suelen derivar en despidos.

MALAS CONDICIONES DE LABOR

La fuerte e insensible política de despidos implementada por el Banco no solo causa el grave daño que le es propio, sino que, además, ha determinado que en muchos de sus ámbitos se carezca del personal suficiente para realizar las tareas en la forma debida. Ello impone una fuerte sobre exigencia laboral que en muchos casos provoca estrés, agotamiento, burnout, y problemas de salud física y mental.

Es evidente que con ese proceder la empleadora no cumple con su obligación de proteger debidamente a sus trabajadores. De hecho, actuando de esa

³ La responsabilidad con los empleados forma parte de la evaluación según también se menciona en “El Proceso de Elaboración de Merco Argentina 2024” 3.2.1.

forma está mucho más cerca de la explotación que del más elemental deber tuitivo.

Pero el mal trato no termina allí. En efecto, no obstante la gran presión a la que como vemos están sometidos sus trabajadores, el Banco suele exigirles altísimos resultados, expresando, además, que quienes no los logren se sumarán a la larga lista de despidos ya ejecutados.

INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO BANCARIO

El Banco incurre en este accionar indebido cuando, por ejemplo, no adjudica las categorías que determina el C.C.T 18/75.

PRÁCTICAS DESLEALES

Por otro lado, la citada empleadora, contrariando la normativa argentina, incluso la constitucional, hostiga a sus trabajadores que pretenden hacer uso de sus derechos gremiales.

Ejemplo de ello es que en ocasiones ha impedido el contacto de representantes gremiales con sus compañeros trabajadores, incluso se les ha bloqueados a aquellos sus casillas de e-mail impidiendo la difusión de información sindical.

El Banco hasta ha procedido a despedir a una compañera por realizar actividad gremial y política. Ello ha determinado que nuestro Sindicato tome las medidas necesarias para revertirlo.

PERJUDICIAL ENCUADRE SINDICAL: El Banco contrata indebidamente a empleados bajo un encuadre gremial y convencional que no es el bancario, y que por consiguiente no es el que les corresponde, afectando con ello sus derechos.

ADJUNTAMOS ENCUESTA

Agregamos a la presente una encuesta realizada entre los trabajadores del Banco Santander Argentina por miembros de esta organización gremial que refleja con claridad su disconformidad con el trato que reciben.

2.- LA INVERSIÓN EN EMPLEO⁴

Lo que hay en el Banco Santander Argentina es una clara y fuerte desinversión en empleo. En efecto, con grave perjuicio para sus trabajadores, se está reduciendo continuamente la plantilla de personal.

⁴ La valoración de compromiso de empleo forma parte de la evaluación según también se menciona en "El Proceso de Elaboración de Merco Argentina 2024" 3.2.1.

Nada se hace por retener a muchos compañeros que prestan su labor con gran calificación y experiencia. Tampoco se optimiza el desempeño del Banco, o se planea su crecimiento con un cuerpo importante de colaboradores.

Lisa y llanamente se deja a los trabajadores sin su empleo. Veamos algunos aspectos de lo dicho:

DESPIDOS: Bajo la simulación de “*retiros voluntarios*” se vienen realizando numerosos despidos encubiertos a los que se suman desvinculaciones sin causa alguna.

TERCERIZACIONES: El Banco, lejos de dignificar el trabajo, en muchos casos lo precariza o directamente le elimina indebidamente su carácter de bancario. Así, por ejemplo, lo hace al tercerizarlo, privando indebidamente a esos trabajadores, que realizan tareas bancarias, de derechos, condiciones laborales e ingresos que les corresponden.

REALIZACIÓN DE OPERACIONES AFUERA DEL BANCO

El Banco Santander Argentina está derivando prestaciones que le son propias, como depósitos, retiro de efectivo, pagos de tarjetas y de créditos, a lugares no bancarios como corresponsalías, Pago Fácil y ámbitos afines.

NO RECONVERSIÓN: Ante la incorporación de nuevas tecnologías el Banco prácticamente no capacita a sus trabajadores para que puedan adaptarse a ellas y en muchos casos directamente los despide.

DEFENSA DE LA IGUALDAD DE GÉNERO

En este aspecto, que es otro punto importante de evaluación según el protocolo de Merco, el desempeño del Banco Santander Argentina también es malo. Ello no solo incluye lo referido a la brecha salarial sino otros temas, veamos:

CUIDADO DE HIJO ENFERMO: El Banco suele cercenar la posibilidad de que las madres se tomen unos días para cuidar a sus hijos cuando se enferman. Tampoco se les suele facilitar en esos casos laborar por teletrabajo.

La empleadora tenía un criterio más sensible y humano hasta hace unos dos años, no era lo ideal, pero era significativamente mejor. En esto también la citada entidad financiera produjo una importante regresión.

¿RECOMENDARÍAN LOS TRABAJADORES DEL BANCO SANTANDER LABORAR EN ESA ENTIDAD?

Este es otro punto previsto en el protocolo de la evaluación MERCO que tiene una respuesta clara y negativa. Dado lo descripto hasta aquí, lo que falta por decir y lo que no incorporamos para ser breves, no cabe duda que los trabajadores del Banco Santander Argentina, estando fuera de ese ámbito y exentos entonces de las presiones y amenazas que suelen sufrir en el mismo, de ninguna manera recomendarían trabajar en él.

LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES

5

El monitoreo empresarial de MERCO RESPONSABILIDAD ESG Argentina 2024, según su metodología, debe también incluir la visión de los clientes y de la sociedad sobre las empresas evaluadas⁵.

Nosotros expresaremos cual es la opinión y ánimo de los clientes hacia el Banco Santander Argentina centrándonos en cómo ello afecta la realidad de los trabajadores de esa entidad.

ENOJO DE LOS CLIENTES CON EL BANCO SANTANDER

La realidad es que como consecuencia de lo disconformes que están los clientes con el Banco, no es raro que vuelquen su frustración sobre los trabajadores del mismo, quienes nada tienen que ver con ello y que con muy buena voluntad tratan de contenerlos como pueden.

FALTA DE PERSONAL

Parte del mal trato que en ocasiones los clientes descargan sobre el personal se debe a que muchas veces las prestaciones se demoran o no son lo eficientes que deberían ser porque las sucursales no cuentan con la cantidad de trabajadores necesarios como consecuencia de los despidos antes comentados.

OPERACIONES EN CORRESPONSALÍAS BANCARIAS

Otro hecho que genera el malestar de los clientes con el Banco, que es muy amplio, surge del hecho que la entidad deriva a muchos de ellos a lugares fuera del mismo para realizar pagos, retirar efectivo, efectuar depósitos etc...

Sucede que esos lugares no cuentan con las medidas de seguridad propias de los bancos a lo que se agrega que muchas veces la atención no es rápida ni esmerada.

⁵ Ello se halla dentro de la "S" de "ESG" que significa Social lo que incluye "Ámbito Interno, Clientes y Sociedad".

CIERRE DE SUCURSALES

También muchos clientes están contrariados con el Banco porque han sido perjudicados por los numerosos cierres de sucursales incluso en zonas donde la presencia de la entidad era primordial (se cerraron más de 100 sucursales de las 408 que había.)

Esto, en un número importante de casos obliga a los clientes a trasladarse muchos kilómetros encontrando allí las mismas deficiencias antes comentadas, lo que también puede generar impaciencias con los trabajadores.

6

RELACIÓN TRABAJADORES - CLIENTES

La realidad es que los clientes identifican al Banco que los irrita con sus agentes y entonces no es raro que la emprendan contra estos últimos.

Más allá de ese enojo, que comprendemos, es conveniente dejar en claro que los trabajadores bancarios –incluso por supuesto los del Banco Santander Argentina - valoran mucho a los clientes.

De allí, que dichos agentes ponen gran cuidado en la relación con los clientes y hacen lo mejor posible en ese aspecto, si bien siempre limitados por los muchos condicionamientos negativos que les impone el Banco y que venimos señalado en esta presentación.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

La RSC es otro aspecto importante que debe evaluar MERCOSUR en su análisis RESPONSABILIDAD ESG Argentina 2024, hallándose incluida fundamentalmente en el punto “S” (Social) de la “ESG”.

La Responsabilidad Social Corporativa incluye aspectos tan trascendentes como: 1) el buen clima laboral y 2) el respeto por los derechos humanos.

En relación al punto 1), ya nos hemos referido al mal trato que dispensa el Banco Santander Argentina a sus trabajadores. En cuanto al punto 2), resulta claro que con la actuación que venimos comentando el Banco viola los “derechos humanos”.

En suma, el Banco Santander Argentina actúa con “Irresponsabilidad Social Corporativa” y ello es evidente ya que la responsabilidad social debe empezar por casa, es decir, por el trato que se brinda a los propios trabajadores.

NIVEL ÉTICO

Según lo que indica la misma empresa, MERCO considera el nivel ético de las corporaciones monitoreadas⁶.

Ahora bien, la ética se refiere a lo que está bien y a lo que está mal. Y el proceder del Banco Santander con sus trabajadores sencillamente está muy mal y algo similar pasa con el que tiene con sus clientes y por consiguiente también con la sociedad.

7

LAS EMPRESAS EXTRANJERAS SON MUY BIENVENIDAS PERO DEBEN ACTUAR BIEN

El Banco Santander es una empresa de origen hispano como entendemos lo es también Merco, que ha procedido a efectuar una evaluación favorable de su connacional totalmente disociada de la realidad.

Las corporaciones extranjeras son muy bienvenidas en nuestro país, pero deben invariablemente brindar un trato respetuoso y digno a los trabajadores argentinos y también no apartarse de la verdad.

NUESTRA DEFENSA DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO

La Asociación Bancaria lucha permanentemente para proteger a los trabajadores del Banco Santander de los múltiples agravios que a diario les causa esa empleadora.

Nada nos gustaría más que entablar un diálogo constructivo con dicha entidad para buscar en forma conjunta la manera de que crezca en ese ámbito tanto el empleo como los salarios, las buenas condiciones laborales y también el desempeño y los resultados económicos de la empresa porque somos conscientes que esto nos beneficia a todos.

Pero la actitud del Banco Santander Argentina es totalmente contraria a nuestra intención constructiva. De hecho, se niega a entablar un diálogo mientras profundiza el mal trato que da a sus trabajadores.

De allí que el informe MERCO, en lo que hace al Banco Santander Argentina, no ayuda a superar el grave problema expuesto, porque da a la sociedad una visión falsa y edulcorada del proceder de un Banco que obra tan incorrectamente, contribuyendo así a que lo continúe haciendo.

⁶ De hecho en la EVALUACION RESPONSABILIDAD ESG a la que no estamos refiriendo en esta nota "G" corresponde a **NIVEL ÉTICO Y GOBIERNO CORPORATIVO**

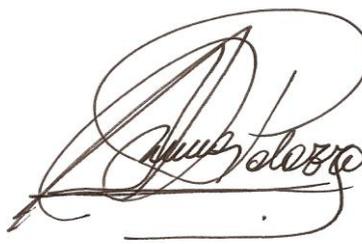
SÍNTESIS FINAL

Como se ha visto a lo largo de esta presentación, son muy numerosas las inconductas del Banco que evidentemente no han sido tomadas en cuenta por el ranking MERCOSUR, ya que si hubiese sido así, nunca le hubiera otorgado el reconocimiento que le brindó. Realmente no entendemos qué pudo haber llevado a MERCOSUR a actuar como lo hizo.

No queremos extendernos más y por cierto que podríamos hacerlo, pero consideramos que ha quedado ya muy clara la problemática descripta.

Esta exposición ha sido larga porque son muchas las inconductas e incumplimientos del Banco y también ha sido mucho el desconocimiento de ello por parte de Mercosur que la ha llevado a conclusiones tan equivocadas.

Expuesta nuestra disidencia y disconformidad, le hago llegar mi atento saludo.



SERGIO OMAR PALAZZO
Secretario General

**ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE BIENESTAR
Y POSIBILIDADES DE CRECIMIENTO DE LAS Y
LOS TRABAJADORES DE BANCO SANTANDER**

Noviembre 2024

En el marco del ambiente laboral en el Banco Santander, hemos realizado una encuesta mediante una metodología virtual y anónima donde las y los trabajadores han podido detallar cómo se desarrolla su presente y qué visión de futuro tienen en la empresa.

Han participado 600 compañeros y compañeras, aproximadamente un 15 % de la masa de trabajadores del Banco de la Seccional Buenos Aires de la Asociación Bancaria.

9 de cada 10 trabajadores/as sienten frustración /malestar/ incomodidad por: presión-falta de personal-maltrato psicológico-violencia laboral.

7 de cada 10 trabajadores/as manifiestan temor a perder su puesto de trabajo.

8 de cada 10 trabajadores/as sienten no ser tenidos/as en cuenta por la empresa.

8 de cada 10 trabajadores/as indican no conocer espacios de contención ante aquellas situaciones que le generan frustración o malestar.

6 de cada 10 trabajadores/as indican no tener posibilidades de crecimiento.

**AGRUPACIÓN
“SOMOS” TRABAJADORAS
Y TRABAJADORES BANCO SANTANDER**