

La soberbia no tiene horario

Las medidas de cambio de horario en los bancos privados —que han intentado imponer desde la ABPU, sin consultas ni consideración a sus clientes, trabajadores y demás bancos de plaza— será aplicada solamente por cuatro bancos.

Algunos bancos privados habían anunciado que, a partir del 15 de diciembre, sus sucursales comenzarán a abrir por la mañana en vez de continuar con el horario actual, según declaró en un comunicado la Asociación de Bancos Privados del Uruguay (ABPU). En el documento expresaban la intención de “modernizar y adaptar el servicio bancario a las necesidades actuales de los clientes y, a la vez, contemplar un reclamo histórico de los trabajadores bancarios de poder finalizar su jornada laboral más temprano”.

Esta fue una medida unilateral, descoordinada con el resto de los actores del sistema financiero, pésimamente planificada y sin atender sus impactos sobre trabajadores y clientes.

Ni modernizar, ni servir a los clientes

Definir como moderno a un grupo de empresas que imponen a toda la sociedad su conveniencia resulta por lo menos soberbio.

La resolución tomada por la ABPU —que se restringió a informar al resto de los bancos privados y a la banca oficial— causó la sorpresa del BROU. La situación planteada conlleva una serie de dificultades operativas y de negocios, generadas por la diferencia de horarios en el sistema financiero.

Asimismo, la decisión tomada implica una afectación directa para los clientes, principalmente para quienes deben trabajar con más de una institución financiera.

Para analizar este aspecto, AEBU realizó una investigación a través de la Usina de Percepción Ciudadana, buscando conocer la visión de los clientes sobre el cambio. Los resultados son claros en establecer que la mayoría de ellos prefiere el horario vespertino, siendo las personas mayores y las más jóvenes, aquellos de los sectores económicos medios y altos y los residentes de Montevideo, quienes prefieren de manera ampliamente mayoritaria el horario de la tarde.

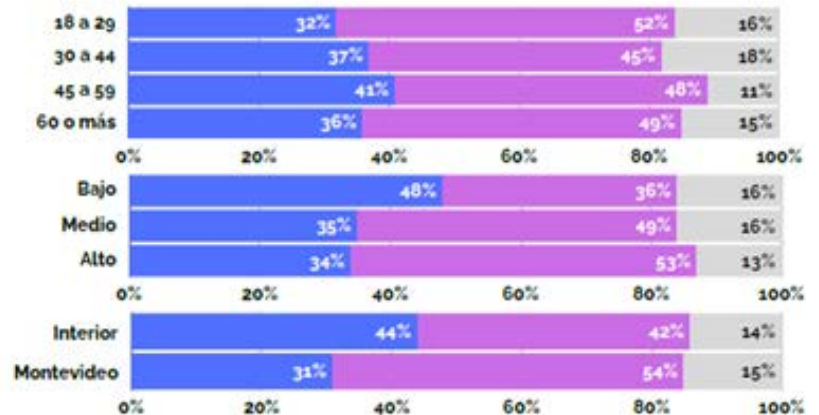


aebu

Asociación de Bancarios del Uruguay
Filial PIT-CNT

Horario preferido de atención bancaria por los usuarios

Si pudieras elegir un horario de atención de los bancos en Uruguay, ¿cuál preferirías?



Cuando se consulta a los clientes de los bancos su opinión sobre el funcionamiento de las instituciones en diferentes horarios, la visión crítica aumenta. Mientras solo el 13% lo considera positivo, 4 de cada 10 clientes evalúa negativamente el desfase entre la banca pública y la privada, consideración muy superior en los niveles económicos medio y alto, que son quienes habitualmente utilizan más de una institución financiera.

Desfase entre banca pública y privada

El BROU continuará atendiendo en horario vespertino y se generará un desfase horario entre la banca pública y privada, ¿cómo evaluás esto?



Seguramente, los efectos negativos se verán incrementados en la medida que son solo cuatro instituciones las que cambiarán sus horarios, aunque estas solo tienen presencia en seis localidades del interior.

De la investigación realizada por la Usina de Percepción Ciudadana, queda en claro que la actitud con que la ABPU asumió este cambio en forma unilateral, resulta absolutamente inconveniente para el mejor funcionamiento del sistema y la atención de los clientes.

Mantener un cambio en los horarios de atención por parte de un grupo de bancos, sin coordinar con las instituciones con mayor cantidad de clientes del sistema, es una medida sin sentido e impropia. Discutir seriamente el horario bancario nunca puede hacerse desde la imposición de los intereses de algunas instituciones.

Del rechazo a la negociación

El reclamo de los trabajadores desoído por la ABPU fue el resultado de las asambleas que expresaron claramente: “El cambio de horario impuesto se intenta imponer desconociendo al sindicato, sin respetar las normas nacionales e internacionales en materia de negociación colectiva e incumpliendo el convenio colectivo”.

Los bancos privados, mostraron su soberbia también con los trabajadores. La “modernización” expresada por los bancos privados solo se aplica para generar ganancias, pero a la hora del respeto a las reglas básicas de las relaciones laborales muestra su versión más arcaica y primitiva.

El rechazo a la negociación colectiva y a la generación de acuerdos para atender las diversas situaciones que el cambio de horario genera a los trabajadores, provoca que algunas empresas de la ABPU tomen la decisión de renunciar al cambio de horario.

La ABPU se atribuye posiciones colectivas de los bancos, a pesar de que tienen situaciones absolutamente diferentes. En la práctica, la mayoría de los bancos que mantendrán el cambio de horario son los que no tienen sucursales por haber abandonado su presencia en el territorio. Y el único con un número de sucursales mínimo que cambiará, lo hace sin afectar los horarios de sus trabajadores en general y con un régimen de beneficios superior.

El sindicato cumple su misión cuando exige que cualquier modificación que afecte la organización del trabajo debe discutirse en los ámbitos correspondientes. La defensa de la negociación colectiva y de los convenios se sostiene como un pilar esencial para asegurar relaciones civilizadas entre trabajadores y empresas.

Una demostración clara de la falta de voluntad de avanzar en un clima de diálogo y acuerdos por parte de las empresas fue el rechazo a las propuestas presentadas por el Ministerio de Trabajo, al expresar: “A nosotros [la Asociación de Bancos Privados] no nos parecía correcto decir ‘sí, negociamos después’, cuando no vamos a dar nada por algo que es nuestro derecho”.

Si de mejorar los servicios hablamos

La política empresarial de los bancos privados ha sido —sostenidamente— la de imponer su búsqueda de beneficios por sobre la calidad de servicio a sus clientes, aquella que le ha permitido ganancias récord en los últimos años.

El abandono territorial de los bancos extranjeros, sucursales sin cajas, la eliminación de la atención personalizada a los clientes, servicios de *call center* que no brindan soluciones atendidos desde el exterior del país y escasa protección de los clientes frente a los ciberdelitos, son temas centrales que AEBU ha reclamado para abordar la calidad de los servicios.

Si de mejorar servicios se tratara, no es entendible el rechazo sistemático de los bancos a discutir las propuestas del sindicato para aumentar los horarios de atención al público, lo que redundaría en mejores servicios y generación de puestos de trabajo para los uruguayos.

Uruguay y su sistema financiero necesitan empresas comprometidas con el país y su gente. Ese no es el camino elegido por la Asociación de Bancos Privados, que reiteradamente solo busca saciar sus ambiciones de rentabilidad, con soberbia y de espalda a clientes y trabajadores.

11 de diciembre de 2025

Consejo del Sector Financiero Privado

AEBU – Filial PIT-CNT