

**Alba Lázaro Huguet**

**EL *MOBBING* EN EL SECTOR BANCARI I L'ACTUACIÓ DELS SINDICATS**

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**Àrea temàtica: Empresa i societat**

**Doble grau ADE i Dret**



**FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA  
Universitat Rovira i Virgili**

**Reus**

**Curs 2022-23**



## **EL *MOBBING* EN EL SECTOR BANCARI I L'ACTUACIÓ DELS SINDICATS – RESUM:**

L'assetjament psicològic laboral, conegut com a *mobbing*, ha estat un factor de risc present des dels inicis empresarials, tot i que no ha estat conceptualitzat fins a finals del segle XX. En els darrers anys, aquesta problemàtica social s'ha donat en diversos sectors econòmics; en aquest treball s'analitza el sector bancari.

Recentment s'ha començat a donar més importància i s'han plantejat plans d'actuació i solucions. Ha estat necessari analitzar el marc legal d'aplicació, la normativa sindical i els protocols i codis de conducta empresarials per poder arribar a entendre l'afectació i conseqüències del *mobbing*, i així extreure conclusions i plantejar futures propostes de millora i actuació.

Paraules clau: *mobbing*, sector bancari, sindicat.

## **EL *MOBBING* EN EL SECTOR BANCARIO Y LA ACTUACIÓN DE LOS SINDICATOS – RESUMEN:**

El acoso psicológico laboral, conocido como *mobbing*, ha sido un factor de riesgo presente desde los inicios empresariales, aunque no ha sido conceptualizado hasta finales del siglo XX. En los últimos años, esta problemática social se ha dado en varios sectores económicos; en este trabajo se analiza el sector bancario.

Recientemente se ha empezado a dar mayor importancia y se han planteado planes de actuación y soluciones. Ha sido necesario analizar el marco legal de aplicación, la normativa sindical y los protocolos y códigos de conducta empresariales para poder llegar a entender la afectación y consecuencias del *mobbing*, y así extraer conclusiones y plantear futuras propuestas de mejora y actuación.

Palabras clave: *mobbing*, sector bancario, sindicato.

**MOBBING IN THE BANKING SECTOR AND TRADE UNION ACTION –  
ABSTRACT:**

Psychological harassment at work, known as mobbing, has been a risk factor since the beginning of business, although it was not conceptualised until the end of the 20th century. In recent years, this social problem has emerged in various economic sectors; this work analyses its repercussions in the banking sector.

Recently, mobbing has been given more importance and more plans for action and solutions have been considered. It has been necessary to analyse the applicable legal framework, trade union regulations and corporate protocols and codes of conduct in order to understand the impact and consequences of mobbing, and thus draw conclusions and put forward future proposals for improvement and action.

Keywords: mobbing, banking sector, trade union.

## ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ .....	1
2. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS .....	3
3. MARC TEÒRIC .....	5
3.1. MARC CONCEPTUAL .....	5
3.2. MARC LEGAL APLICABLE A CATALUNYA.....	12
3.2.1. LEGISLACIÓ ESTATAL I AUTONÒMICA.....	12
3.2.2. LEGISLACIÓ EUROPEA.....	15
3.2.3. LEGISLACIÓ INTERNACIONAL .....	16
3.3. PAPER DELS SINDICATS EN LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ .....	18
3.4. EXPERIÈNCIES INTERNACIONALS PIONERES.....	22
3.5. COMPARATIVA INTERNACIONAL ACTUAL.....	23
4. METODOLOGIA .....	29
4.1. ANÀLISI DE LA LITERATURA CIENTÍFICA .....	29
4.2. ESTUDI DE CAS DE LES PRINCIPALS ENTITATS BANCÀRIES .....	30
4.3. ENTREVISTA EN PROFUNDITAT .....	31
5. ANÀLISI .....	33
5.1. ANÀLISI DELS CODIS DE CONDUCTA I PROTOCOLS DE LES PRINCIPALS ENTITATS BANCÀRIES.....	33
5.1.1. BANCO SABADELL S.A.....	33
5.1.2. BBVA S.A. ....	35
5.1.3. BANCO SANTANDER S.A. ....	36
5.1.4. CAIXABANK S.A.....	38
5.1.5. COMPARATIVA .....	40
5.2. ANÀLISI DELS RESULTATS.....	42
5.2.1. LIMITACIONS DETECTADES.....	42
5.2.2. PROPOSTES DE MILLORA.....	46
6. CONCLUSIONS.....	49

7. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES .....	52
8. LLISTAT D'ABREVIATURES I ACRÒNIMS .....	67
9. ÍNDEX DE FIGURES I TAULES .....	69
10. ANNEXES .....	70

## 1. PRESENTACIÓ

Quan parlem d'assetjament laboral, en un inici pot semblar que es tracti de successos esporàdics en l'entorn laboral, no obstant, aquesta tipologia de conductes són més freqüents d'allò que es creu. Si que és cert que amb el pas del temps ha crescut en gran mesura la conscienciació de la població en relació a aquesta problemàtica, tot i això, encara hi ha un gran nombre de casos d'assetjament laboral degut a diverses causes com poden ser les males relacions entre empleats o les pressions abusives que reben els assalariats en els seus llocs de treball.

En els últims anys, degut a l'emergència sanitària de la COVID-19 s'han creat noves dinàmiques de treball, com és el teletreball, que han reduït la interacció entre els treballadors d'una mateixa empresa, aquest fet ha acabat restant importància als possibles casos d'assetjament laboral; ja que en veure's disminuïda la presencialitat en el treball, incorrectament s'ha considerat que aquestes actituds no continuaven presents.

El sector financer, en els últims anys s'ha vist afectat negativament, ja sigui bé pel context pandèmic i postpandèmic, pel conflicte bèl·lic en territori ucraïnès que ha comportat uns efectes econòmics inflacionistes mundials així com una limitació del creixement econòmic, i per la incertesa en les perspectives de l'economia espanyola. Degut a aquestes vulnerabilitats del sistema econòmic, les entitats bancàries, concretament els seus treballadors i treballadores han estat sotmesos a unes majors pressions laborals que en molts casos acaben resultant en conductes d'assetjament en el lloc de treball.

En relació al tema escollit pel desenvolupament del treball, és evident que relaciona els dos estudis cursats; el grau d'Administració i Direcció d'Empreses, donat que es tracta d'una problemàtica que afecta al conjunt de les empreses així com als seus treballadors, i el grau de Dret, ja que és vital conèixer i analitzar la legislació laboral i la normativa empresarial i sindical. A més, la matèria de l'assetjament laboral es vincula amb diverses assignatures cursades com són sociologia de l'empresa, comportament organitzatiu i direcció de recursos humans pel que fa als estudis d'Administració i Direcció d'Empreses, així com amb Dret del treball i de la Seguretat Social pel que fa a la titulació en Dret.

Finalment, amb la realització d'aquest treball de fi de grau es poden vincular diverses competències universitàries dels estudis en qüestió. Pel que fa a les competències transversals; dur a terme un treball autònom de manera responsable i amb iniciativa, així com adquirir la capacitat de comunicar amb efectivitat i claredat públicament tant la

informació, com les idees i solucions. En relació a les competències nuclears; desenvolupar la capacitat de gestió d'informació, i coneixement, i assolir una correcta expressió tant escrita com oral en llengua catalana. Per acabar, respecte a les competències específiques; adquirir habilitats beneficioses i positives de gestió dels recursos humans, així com analitzar problemàtiques empresarials i estudis de cas d'empreses en concret per acabar plantejant solucions adequades.

## 2. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

En els darrers anys ha crescut la preocupació en relació als casos d'assetjament laboral, situant aquest fet com una de les gran problemàtica social. Aquest assetjament al treballador s'ha donat en la majoria dels sectors del món laboral, un d'ells, el qual és l'objecte d'estudi, és el sector bancari. En aquest, els últims anys, s'ha sotmès a una pressió excessiva als treballadors i treballadores ja sigui bé per la insuficiència de la plantilla, per les repercussions que suposa el no assoliment d'un cert volum de vendes de productes financers, per les deficientes condicions laborals o per altres situacions que acaben creant un ambient ideal pel sorgiment de conductes d'assetjament.

Aquests casos d'assetjament laboral en empreses financeres també han pres rellevància a nivell jurídic en els darrers anys, un dels primers casos de gran importància es va donar al 2017 perquè un treballador exposava haver patit assetjament moral en el seu lloc de treball per part del Banco Santander. En un inici el Jutjat social número 7 d'Alacant el 8 de maig de 2017 va estimar parcialment la demanda interposada, no obstant, aquesta decisió va ser recorreguda per les dues parts davant el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, qui va desestimar el recurs interposat per l'entitat bancària i va estimar l'interposat pel particular<sup>1</sup>. Finalment, aquest cas va arribar davant el Tribunal Suprem<sup>2</sup> qui va unificar el seu criteri doctrinal amb el tribunal de la comunitat autònoma, de manera que es va condemnar a l'entitat bancària per assetjament i va quedar obligada a indemnitzar per danys morals al treballador amb la quantia de 150.000 euros.

Enfront a aquesta situació, es planteja l'objectiu general d'aquest treball que és investigar els diferents models, teories i estudis sobre l'assetjament psicològic laboral del sector bancari a nivell català, estatal, europeu i internacional per analitzar-los i dur a terme una comparativa entre ells; per així poder donar una millor resposta aplicable davant d'aquests comportaments.

Pel que fa als objectius específics són:

- Identificar els diferents models i comparar les teories i estudis sobre l'assetjament psicològic laboral a nivell català i internacional.
- Investigar i analitzar la legislació vigent catalana, estatal, europea i internacional pel que fa a l'àmbit de l'assetjament psicològic laboral en el sector financer.
- Proposar millores en relació a la comparativa entre les regulacions catalanes i

---

<sup>1</sup> Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana. Sentència núm. 1875/2018, de 5 de juny de 2018.

<sup>2</sup> Tribunal Suprem (Sala de lo Social, Secció 1ª) Auto de 17 de juliol de 2019.

internacionals

- Conèixer la normativa sindical vers als comportaments d'assetjament moral laboral en l'àmbit bancari.
- Estudiar l'actuació sindical i empresarial en l'assetjament psicològic laboral en el sector bancari.

La metodologia emprada en aquest treball en relació a les fonts d'informació, inicialment s'ha cercat de manera exhaustiva i analitzat profundament la literatura científica relativa a la matèria estudiada, així doncs s'han revistat articles científics, investigacions d'institucions oficials, informes i estudis d'organismes públics i d'organismes sindicals, revistes sociològiques, llibres d'autors reconeguts en la matèria, legislació i normativa vigent i notícies periodístiques. Així mateix, cal destacar la recerca i l'anàlisi dut a terme tant dels codis de conducta com dels protocols referents al *mobbing* de les principals entitats financeres a Catalunya que són Banco Sabadell S.A., BBVA S.A., Banco Santander S.A. i Caixabank S.A.. Finalment, per tal de contrastar tota literatura científica revisada, la legislació estudiada i els estudis de cas de les entitats bancàries s'ha realitzat una entrevista en profunditat a l'actual Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya. Pel que fa a la definició dels objectius, s'ha emprat la metodologia de la taxonomia de Bloom.

En la primera part del treball s'exposa el marc conceptual en relació a la presència de l'assetjament psicològic en el món laboral, així com la seva notorietat en el sector bancari. Així mateix, s'explica la principal legislació catalana, espanyola, europea i internacional i la normativa sindical més rellevant, en relació tant a la prevenció i detecció com a l'actuació davant d'aquests casos. Posteriorment es precisa el paper que han desenvolupat els sindicats en la prevenció i l'actuació enfront a aquesta problemàtica laboral, s'exposen certes dinàmiques envers a aquesta problemàtica, que van ser considerades com les pràctiques pioneres amb èxit a nivell internacional, i s'expliquen les primeres experiències internacionals en l'adopció de mètodes per atendre aquest risc psicosocial en el món laboral. Finalment, es duu a terme una comparativa quantitativa internacional respecte als casos actuals de *mobbing*.

En la segona part inicialment es justifica la metodologia emprada i es realitza un estudi de cas dels codis de conducta i dels protocols de les principals entitats bancàries. Finalment, s'analitza i es posa en comú tota la literatura científica estudiada, la revisió dels protocols i codis de conducta realitzada i la informació obtinguda gràcies a l'entrevista en profunditat realitzada per tal de definir unes propostes de millora d'implementació enfront a la problemàtica empresarial i social estudiada.

### 3. MARC TEÒRIC

#### 3.1. MARC CONCEPTUAL

Tot i que l'assetjament laboral, o també conegut com *mobbing*, és una conducta que sempre ha estat present en el mercat del treball, no pren rellevància i en conseqüència no s'estudia ni es descriu fins a principis dels anys vuitanta del segle XX gràcies a H. Leymann junt amb altres autors.

En un inici, aquest concepte de *mobbing* va ser emprat per l'etòleg K. Lorenz en tres de les seves obres "*Das sogenannte Böse. Zur Naturgeschichte der Agression*" (1964), "*Die acht Todsünden der zivilisierten Menschheit*" (1973) i "*Hier bin ich - wo bist Du? Ethologie der Graugans*" (1988). Va ser en aquesta última publicació on va emprar la idea de *mobbing* per descriure els atacs d'amenaça per part d'un grup d'animals petits a un únic animal més gran (Lorenz, 1988).

Anys més tard, el doctor P. Heinemann va utilitzar aquest terme en l'àmbit educatiu escolar per definir la conducta destructiva física o psicològica d'un grup d'infants contra un únic menor (Heinemann, 1972), comportament el qual avui en dia a passat a denominar-se "*bullying*"<sup>3</sup>. D'aquesta manera, es pot dir que Heinemann va contribuir en l'aplicació d'aquest concepte en el comportament dels éssers humans.

L'aplicació d'aquest concepte al món laboral no és realitza fins a 1976 gràcies al psiquiatra i professor C. M. Brodsky, qui va exposar diversos casos d'assetjament laboral, però no els va analitzar de manera concreta donat que no era l'objecte central de l'estudi. No obstant, en aquesta publicació l'autor va utilitzar l'expressió "*the harassed worker*" (Brodsky, 1976) i no encara el concepte de *mobbing*.

És posteriorment quan H. Leymann (1996) va exposar "*Following this tradition, I borrowed the word mobbing in the early 1980s, when I found a similar kind of behaviour in the word places.*" (p.3), de manera que per mitjà de les investigacions realitzades, va identificar certes conductes grupals violentes similars a les estudiades per Heinemann però en el context laboral dels adults que acaba denominant com a *mobbing*. D'aquesta manera, donat que Leymann va ser el precursor en l'estudi d'aquest fenomen i va establir les bases de la investigació en aquesta matèria es considerat el seu principal referent.

Gràcies a aquest darrer autor, qui va realitzar el seu primer estudi d'aquesta matèria a Suècia (Leymann & Gustafsson, 1984), seguit d'Alemanya, i que més tard va redactar i

---

<sup>3</sup> "*El comportament d'una persona que fa mal o espanta algú més petit o menys poderós, sovint obligant-lo a fer alguna cosa que no vol fer.*" (Cambridge Dictionary, 2023)

difondre un gran nombre de publicacions, va incentivar les investigacions d'aquestes conductes en l'entorn laboral en diversos països com Noruega (Einarsen & Raknes, 1991; Kihle, 1990; Matthiesen et al., 1989), Finlàndia (Björkqvist et al., 1994; Paanen & Vartia, 1991), Alemanya (Becker, 1993; Knorz & Zapf, 1996), Àustria (Niedl, 1995), Hongria (Kaucsek & Simon, 1995), Austràlia (McCarthy et al., 1995; Toohey, 1991), Regne Unit (Adams & Crawford, 1992), Estats Units (Hornstein, 1997; Wilson, 1991), França, Itàlia i Països Baixos.

En quant a la definició de *mobbing*, un dels principals teòrics com és H. Leymann (1990) inicialment va exposar que es tractava d'una comunicació per part d'un o més individus cap a una única persona caracteritzada per ser hostil, poc ètica i sistemàtica:

*“Psychical terror or mobbing in working life means hostile and unethical communication which is directed in a systematic way by one or a number of persons mainly toward one individual. There are also cases where such mobbing is mutual until one of the participants becomes the underdog.”* (Leymann, 1990, p. 120)

Més tard, en el seu article *“The content of development of mobbing at work”* (Leymann, 1996) va precisar que en aquests casos la víctima està sotmesa constantment a una estigmatització i una privació dels seus drets civils. Així mateix, va precisar la definició de *mobbing* que anteriorment ell havia descrit:

*“Psychological terror or mobbing in working life involves hostile and unethical communication, which is directed in a systematic way by one or a few individuals mainly towards one individual who, due to mobbing, is pushed into a helpless and defenceless position, being held there by means of continuing mobbing activities.”* (Leymann, 1996, p. 168)

En aquesta mateixa publicació, fa un incís important en relació a la descripció de caràcter científic d'aquest terme:

*“The scientific definition meant by the term “mobbing” thus refers to a social interaction through which one individual (seldom more) is attacked by one or more (seldom more than four) individuals almost on a daily basis and for periods of many months, bringing the person into an almost helpless position with potentially high risk of expulsion.”* (Leymann, 1996, p. 168)

Anys més tard, D. Zapf va exposar el *mobbing* com una forma greu d'assetjament en les organitzacions empresarials donat que suposa un factor social d'estrès en el treball caracteritzat per ser un conflicte sistemàtic i prolongat amb conductes d'assetjament

contra un individu en concret. Així mateix, va diferenciar aquest fenomen del *bullying*<sup>4</sup> el qual inclou una connotació de violència física principalment pel supervisor (Zapf, 1999).

No obstant, la definició que ha estat més emprada a nivell internacional ha estat la següent:

*“Bullying at work means harassing, offending, or socially excluding someone or negatively affecting someone’s work. In order for the label bullying (or mobbing) to be applied to a particular activity, interaction, or process, the bullying behaviour has to occur repeatedly and regularly (e.g., weekly) and over a period of time (e.g., about six months). Bullying is an escalating process in the course of which the person confronted ends up in an inferior position and becomes the target of systematic negative social acts. A conflict cannot be called bullying if the incident is an isolated event or if two parties of approximately equal strength are in conflict.”* (Einarsen et al., 2011, p. 22)

Unes particularitats rellevants són la determinació de la freqüència i de la durada que ha de tenir aquesta conducta sistemàtica per tal que es pugi considerar *mobbing*, ja que tal i com afirmava H. Leymann:

*“The definition excludes temporary conflicts and focuses on a point in time where the psychosocial situation begins in a result in psychiatrically or psychosomatically pathologic conditions. In other words, the distinction between “conflict” and “mobbing” does not focus on what is done or how it is done, but on the frequency and duration of what is done.”* (Leymann, 1996, p. 168)

D’una banda, en relació a la freqüència, són diverses les opinions acadèmiques, alguns teòrics sostenen que aquest comportament s’ha de donar com a mínim una vegada a la setmana (Leymann, 1996) i altres argumenten que han d’ocórrer dues o més vegades a la setmana (Mikkelsen & Einarsen, 2001). D’altra banda, pel que fa a la seva durada, hi ha un pensament coincident ja que majoritàriament s’opina que aquests comportaments han succeir com a mínim al llarg de sis mesos per considerar-se com a tal (Einarsen, 2000; Leymann, 1990).

Una darrera qüestió important a definir els diferents comportaments de *mobbing*, ja que sovint les persones laboralment assetjades no són conscients que es troben en aquesta situació. H. Leymann (1996) en una de les investigacions on va detectar quaranta-cinc conductes d’assetjament laboral d’acord amb les afectacions que causava en la víctima va definir cinc categories; efectes en les possibilitats d’una comunicació adequada

---

<sup>4</sup>Tot i la diferenciació entre ambdós conceptes, usualment ens els diversos articles científics s’empren com a sinònims.

(amenaces verbals, ser silenciats o escridassats), efectes en el manteniment de contactes socials (ser aïllat), efectes en el manteniment de la reputació personal (ridiculització o burla), efectes en la situació laboral (atorgament de tasques laborals irrelevantes) i efectes en la salut física (atorgament de tasques perilloses o amenaces físiques). Tot això, altres investigacions van ser realitzades en altres països d'Europa van dissentir d'aquesta categorització donat que es van identificar més conductes (Knorz & Zapf, 1996; Niedl, 1995); aquest fet evidencia la no uniformitat dels comportaments d'assetjament laboral entre diferents cultures o països.

Una altra classificació d'aquests comportaments va ser l'aportada pels autors Zapf, Knorz i Kulla (1996) on estableixen set tipologies de comportaments d'assetjament; l'atac a la víctima per mitjà de mesures organitzacionals, l'atac a les seves relacions socials amb l'aïllament social, l'atac a la vida privada, la violència física, l'atac a les actituds de l'assetjat, les agressions verbals i els rumors. Finalment, una darrera classificació més recent va identificar tres categories de *mobbing*: el relatiu amb el treball, el relacionat amb l'individu com a persona i el vinculat amb amenaces i intimidacions físiques (Einarsen et al., 2009).

Una vegada ja exposada la revisió teòrica dels diferents autors en relació a aquesta matèria, és evident que l'assetjament laboral és un problema psicosocial que impacta negativament en la vida tant laboral com personal de les víctimes. Les persones assetjades en el lloc de treball, a part del patiment que suposa aquest fenomen, la majoria de vegades experimenten desordres mentals com estrès, ansietat, depressió, així com també malestares físics i alteracions funcionals induïdes per la situació en qüestió (Mikkelsen & Einarsen, 2001). En aquest punt és rellevant l'aportació de Leymann i Gustafsson (1984) en una de les seves publicacions on van afirmar que majoritàriament les persones afectades per aquestes conductes d'assetjament laboral són majors de quaranta anys ja que són aquelles amb una major dificultat per trobar una nova oportunitat professional.

Cal destacar que aquest fet no únicament comporta unes conseqüències per la víctima, si no que també ocasiona unes repercussions negatives pels testimonis d'aquesta situació de *mobbing* com podrien ser els companys de feina (Hoel & Cooper, 2000; Kazmierczyk et al., 2021), per l'empresa i també per l'economia d'aquell territori.

En relació als efectes perjudicials per l'organització empresarial, a banda de l'alteració del clima laboral, implica una menor productivitat laboral, una major ineficiència, una reducció de la plantilla de personal i pèrdua de capital humà, un deteriorament de la imatge empresarial, una anticipació de la jubilació, una falta de motivació del personal,

així com un augment de l'absentisme, de la rotació laboral i de l'abandonament del lloc de treball (Hoel & Cooper, 2000; Leymann, 1996; Niedl, 1996).

Pel que fa a l'afectació que suposa pel conjunt de la societat i de l'economia del territori s'identifiquen diverses conseqüències negatives com un increment en la despesa sanitària degut a la necessitat d'atenció de la salut de les víctimes, una major taxa d'atur registrada, així com un augment en la demanda de programes de suport oferts pel Govern a les víctimes assetjades en el seu lloc de treball i una anticipació de l'edat de jubilació (Minibas-Poussard et al., 2018).

Una altra qüestió rellevant és identificar la jerarquia dels llocs de treball davant d'una situació de *mobbing* ja que en funció d'aquesta es determinen les diferents tipologies d'assetjament laboral que es puguin donar; un assetjament vertical descendent on l'assetjador és aquell que ostenta una posició jeràrquica superior en l'organigrama empresarial, un assetjament vertical ascendent on és un treballador de rang inferior que realitza conductes d'assetjament a un superior jeràrquic, o un assetjament horitzontal on l'assetjador és una persona en la mateixa jerarquia en l'empresa que la víctima (Basoccu, 2014; Carnero et al., 2010a; Parra Cortés, 2015).

Fins aquí s'ha exposat de forma general la qüestió del *mobbing*, ara bé, aquest fenomen evidentment es troba en els diversos sectors de la nostra economia, i per tant, també està present en el sector bancari. Algunes persones tenen la convicció que els factors de risc psicosocials no tenen presència en el sector dels serveis, concretament en la banca; ja bé per voluntat per part de les entitats bancàries que no es facin visibles aquestes conductes o per evitar deteriorar o danyar la seva reputació i imatge;

*“The phenomenon of mobbing is not well understood, especially in the environment of banks. Mobbing in banks is even less frequently examined because banks most often guard access to their employees. Additionally, any harm committed to banks' image as good employers could also spoil the reputations of banks as institutions of public trust. Naturally, it would be interesting to specify the nature of mobbing in banks. It can be suspected that the frequency of mobbing in banks will be affected by their rapid development.”*  
(Kazmierczyk et al., 2021, p. 698)

No obstant aquest convenciment és completament erroni ja que diversos estudis confirmen que ha esdevingut un dels sectors amb majors casos de risc psicosocial (Acquadro Maran et al., 2022; Siluk et al., 2020; Van den Bossche et al., 2013).

Tal i com afirma Acquadro Maran et al. (2022) específicament el sector bancari ha esdevingut un dels elements fonamentals de l'economia de la societat actual; sobretot

a partir de la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). No obstant, aquests canvis tecnològics han comportat una transformació en el sector, ja sigui en els productes i serveis oferts com en les dinàmiques organitzacions i de treball:

*“They have introduced dynamic changes, new technology, and modern ways of managing people, such as management by objectives, outsourcing, outplacement, or new training forms. Such changes probably affected the scale of mobbing because of internal pressures in the banking environment.”*  
(Kazmierczyk et al., 2021, p. 698)

Aquesta major complexitat dels productes i serveis financers, indubtablement implica una exigència superior respecte a les competències i habilitats dels treballadors (Njuki et al., 2013) que acaba generant una clima laboral molt més competitiu (Mualla, 2011; Seyed Javadin et al., 2020 citat a Acquadro Maran et al., 2022;), i en conseqüència es propicia les actituds d'assetjament en el lloc de treball (Giorgi et al., 2017; Kazmierczyk et al., 2021). D'aquesta manera, quan un ambient de treball caracteritzat per la tensió i la pressió sobre les tasques a desenvolupar, les conductes de *mobbing* es poden donar en tota la jerarquia de diferents càrrecs que s'identifiquen en una empresa bancària:

*“According to these authors, work overload and the excess of demands make each employee present health issues concerning the roles they play. Cashiers are pressured daily to serve clients the fastest and best way. So, they spend the entire shift typing fast, need to perform transactions with a lot of attention since they are dealing with very high amounts of money and are also responsible for achieving sales goals. Call center operators are instructed to serve clients efficiently, positively and in the shortest time possible, for they are under permanent supervision and, in case they are not able to perform these activities, as demanded, they are reprehended with humiliation and still face the penalties for not complying with the norms. Although they are on a higher hierarchical level, managers face severe demands and harassment and, since they are seen as the main responsible for the bank performance, they need to get clients and build their loyalty in order to bring results and profits into the institutions. Therefore, it is possible to see that, amidst this atmosphere of tension and demands, physical and mental wounds develop and proliferate.”* (Siluk et al., 2020, p. 467).

Des de principis del segle XXII ja es troben referències periodístiques que evidencien situacions de *mobbing* en el sector de la banca (Cinco Días, 2002; Comisiones Obreras, 2002; Europa Press, 2002). Concretament, l'any 2002 un estudi de la Universitat Politècnica de Catalunya realitzat sota encàrrec de COMFIA-CCOO exposava la gran

incidència d'aquesta problemàtica en el sector financer, així com les causes que produïen aquests comportaments com són l'estrès, el ritme i la intensitat del treball, la poca autonomia en el treball, l'escassa comunicació entre els companys, d'entre altres (COMFIA-CCOO, 2002).

Tot i aquestes publicacions, aquest factor de risc psicosocial amb el pas dels anys no va ser atès de la millor manera possible, i actualment aquest fet encara persisteix. D'aquesta situació n'és un clar exemple el fet que el Banco Santander S.A. destinés certs treballadors a altres centres de treball a una gran distància del seu domicili causant així un desgast psicològic per la impossibilitat d'una conciliació laboral i personal, i aconseguint que s'acollissin al ERO (Gómez, 2021). Un altre exemple és el cas d'una directora de Caixabank S.A. on per mitjà d'un informe d'una gestoria externa a l'entitat es va acreditar que havia estat víctima d'insults i assetjament moral constant per part d'una treballadora (Serrato, 2022; Suria, 2022). Tot i que majoritàriament les conductes d'assetjament moral al lloc de treball acaben generant efectes per la salut psicològica, hi ha casos on han generat un risc per la vida dels treballadors; com és el cas del suïcidi d'un director d'una sucursal del Banco Santander S.A. provocat per l'assetjament moral que rebia pels seus companys de treball, per la pressió que rebia per part de l'empresa i pels horaris abusius imposats per aquesta (Gómez, 2020a, 2020b). Un darrer exemple, que a nivell jurídic va suposar la creació d'una nova línia jurisprudencial, és el cas d'un treballador de l'entitat financera d'origen càntabra que va patir una rebaixa de la categoria laboral i un canvi constant del centre de treball, finalment el tribunal va condemnar a l'entitat per vulneració de drets fonamentals i a la indemnització per danys i perjudicis (Poveda, 2017).

Freqüentment des dels sindicats s'insta a les entitats bancàries al compliment d'aquests protocols establerts i en moltes ocasions s'ha denunciat la pressió que reben els treballadors d'aquest sector que acaba comportant el deteriorament de l'ambient laboral i originant aquest tipus de conductes.

## **3.2. MARC LEGAL APLICABLE A CATALUNYA**

Pel que fa al marc legal de Catalunya en relació als casos l'assetjament laboral, és necessari considerar no únicament la legislació catalana, si no també la legislació estatal donat que és d'aplicació en tots els territoris de l'Estat espanyol; d'aquesta manera tant els drets fonamentals reconeguts en la Constitució Espanyola, com els drets i deures laborals establerts en l'Estatut de Treballadors i les disposicions establertes en textos legals estatals s'hauran de tenir presents. Així mateix, s'ha de tenir en compte la regulació europea ja que amb freqüència les institucions de la Unió Europea esdevenen el bressol de les iniciatives normatives en l'àmbit social o si més no, on es duen a terme el plantejament d'aquestes qüestions socials. En definitiva, davant d'un cas de *mobbing* en el territori català s'han de tenir en compte els textos legals autonòmics, estatals i europeus; així com també el conveni o protocol tant empresarial com sindical definit.

### **3.2.1. LEGISLACIÓ ESTATAL I AUTONÒMICA**

Abans d'entrar a analitzar la normativa que pròpiament tracta l'assetjament laboral, cal parar atenció als textos legals estatals i autonòmics que reconeixen certs drets i deures vinculats amb aquesta matèria. D'aquesta manera, quan es dona una situació de *mobbing* està suposant la vulneració d'aquest marc jurídic fonamental estatal, així com també de l'autonòmic.

A nivell estatal, concretament en la Constitució Espanyola, es reconeix tant la dignitat de la persona, la inviolabilitat dels seus drets inherents com el lliure desenvolupament de la pròpia personalitat (art. 10 CE), tanmateix queda constatada la igualtat legal junt amb la prohibició de discriminació per qualsevol circumstància personal o social (art. 14 CE). Finalment, i en relació a la matèria que interessa, s'exposa el reconeixement del dret a la vida i de la integritat física i moral (art. 15 CE), el dret a l'honor, a la intimitat personal, familiar i a la imatge pròpia (art. 18.1 CE), així com la llibertat ideològica i la llibertat d'expressió, i la protecció d'ambdues (art. 20 CE).

A nivell autonòmic, en l'article 15.2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya també es fa un reconeixement de drets civils i socials similars als anteriors però més concrets on; s'estableix el dret a viure de manera digna, segura, autònoma, amb llibertat de qualsevol tipus de discriminació, i amb llibertat de desenvolupament tant de la personalitat com de la seva capacitat. Pel que fa a l'àmbit dels drets laborals, s'exposa el dret a dur a terme tasques laborals amb plenes garanties per la salut, la seguretat i la dignitat dels treballadors i treballadores (art. 25.3 EAC). Finalment, es manifesta el deure per part dels poders públics de vetllar i promoure la igualtat i dignitat dels individus i erradicar qualsevol tipus de discriminació (art. 40.8 EAC).

Enfront als nombrosos casos d'assetjament psicològic en el lloc de treball i a la seva rellevància, tot i comptar amb el reconeixement de certs drets fonamentals en la normativa anteriorment exposada, es va considerar necessari tractar aquesta problemàtica amb deteniment i en conseqüència dur a terme una regulació pertinent.

Pel que fa a la legislació específica de matèria laboral la qual defineix clarament els drets dels treballadors, en relació a l'assetjament laboral trobem que en l'article 4.2 de l'Estatut dels Treballadors es recull la defensa de la integritat del treballadors, l'ocupació efectiva, la prohibició de discriminació a l'empleat i el respecte a la seva intimitat i dignitat. Altres drets que es poden veure involucrats i vulnerats en una situació de *mobbing* és la obligatorietat de no discriminació en les relacions laborals (art. 17 ET), la inviolabilitat del treballador com a persona (art. 18 ET) i la seguretat i salut en el treball (art. 19 ET) ja que en un cas d'assetjament laboral s'està afectant la salut mental del treballador. Tanmateix, en el desenvolupament de la direcció i control de l'activitat laboral per part de l'empresari, aquest sempre està obligat a respectar la dignitat humana del treballador (art. 20.3 ET). Pel que fa als casos de *mobbing* on es dona una mobilitat funcional, és a dir, que es produeix un canvi en les tasques laborals establertes pel contracte inicial, en tot moment s'ha dur a terme amb una justificació i amb respecte cap a la dignitat de l'empleat (art. 39 ET). Finalment, cal destacar que quan un treballador assetjat en el lloc de feina vulgui extingir el seu contracte laboral per voluntat pròpia degut a aquest motiu, d'acord amb la jurisprudència TSJ de Catalunya de 28 de novembre de 2001 FD 8è<sup>5</sup>) (TSJ de Catalunya de 24 de juliol de 2009 FD 3r<sup>6</sup>), l'assetjament laboral s'entén com una conducta contrària a la dignitat de la persona i, per tant, tindria dret a percebre les indemnitzacions corresponents d'un acomiadament improcedent (art. 50 ET).

En el mateix àmbit de la normativa laboral, en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals s'exposen diversos drets i obligacions alguns dels quals relacionats amb la matèria del *mobbing* ja que es pot afirmar que es tracta d'un risc laboral, donat que l'article 4.2 LPRL s'assenyala que "*se entenderá como «riesgo laboral» la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. (...)*", així com també es tracta d'un dany derivat del treball ja que "*se considerarán como «daños derivados del trabajo» las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo*" (art. 4.3 LPRL). En aquest text normatiu es manifesta una protecció eficaç pel que fa a la seguretat i salut en el lloc de treball (art. 14 LPRL), s'exposen uns principis generals de

---

<sup>5</sup> Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (Sala de lo Social). Sentència núm. 9352/2001 de 28 de novembre de 2001.

<sup>6</sup> Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (Sala de lo Social, Secció 1a). Sentència núm. 5986/2009 de 24 de juliol de 2009.

prevenció (art. 15 LPRL) així com la obligatorietat de definir un pla de prevenció de riscos laborals i d'avaluar els riscos per part de l'empresari (art. 16 LPRL).

Si s'analitza la regulació relativa a la responsabilitat en els casos d'assetjament laboral, és perceptible com aquesta està focalitzada únicament en una situació de *mobbing* on l'assetjador és un individu amb una posició jeràrquica superior en l'organigrama empresarial, és a dir, en un assetjament vertical descendent. D'una banda, concretament en l'àmbit social, veiem que l'article 8.11 de la Llei d'Infraccions i Sancions en l'Ordre Social defineix com a infracció molt greu "*los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores*", de manera que s'identifica com a subjecte actiu l'empresari. D'altra banda, en l'àmbit penal, les conductes vexatòries i de menyscabament cap a la integritat moral d'un individu estan tipificades en el Codi Penal com a delictes de tracte degradant i estan penades amb presó de sis mesos a dos anys; és més, específicament es regula aquest supòsit d'assetjament laboral de la següent manera:

*"Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima"*. (Codi Penal, 1995, Article 173.1)

Particularment, aquest precepte legal de responsabilitat penal, d'igual manera que l'anterior disposició sociolaboral, il·lustra de manera perfecta la idea exposada prèviament relativa al fet que la regulació de responsabilitat davant d'una situació de *mobbing* està orientada exclusivament als casos d'assetjament laboral vertical descendent. D'aquesta manera, queda evidenciada una llacuna jurídica en quant a la responsabilitat davant de les situacions de *mobbing* en les quals no es dona el factor de la superioritat laboral, ara bé, tot i que en aquests casos es doni un buit a nivell legal sempre s'ha de tenir present la normativa empresarial corresponent ja que pot contemplar la regulació de les actuacions pertinents enfront a aquests escenaris.

### 3.2.2. LEGISLACIÓ EUROPEA

En el marc institucional europeu, la Directiva del Consell 89/391/CEE de 12 de juny de 1989 va establir les primeres mesures amb l'objectiu de promoure la seguretat i salut dels treballadors en el món laboral<sup>7</sup>, no obstant, en aquest text encara no es feia menció expressa a la problemàtica analitzada en aquest cas, l'assetjament moral laboral.

Tanmateix, cal destacar el paper fonamental de la Carta Social Europea (revisada) de 1996<sup>8</sup> donat que va suposar una garantia dels drets i de les llibertats relatius a totes les persones pel que fa la seva vida diària, inclòs l'àmbit laboral on s'anunciava un reconeixement explícit de la dignitat del treballador, d'unes condicions laborals justes i d'uns drets col·lectius com la llibertat sindical.

L'any 2001, una de les resolucions del Parlament Europeu<sup>9</sup> evidenciava la magnitud del problema que suposa l'assetjament moral en els llocs de treball i sol·licitava a la Comissió Europea una actuació enfront a aquest fet. Tot i aquesta petició, no és fins al 2007 quan s'adopta un acord marc a nivell europeu<sup>10</sup> caracteritzat per la protecció dels treballadors oferint un pla d'acció per la identificació, prevenció i gestió dels casos d'assetjament laboral.

A nivell sindical europeu, l'any 2010 es van definir unes mesures sota el títol "*Diálogo Social Europeo: Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el Trabajo*" per part de les organitzacions FSESP, UNI-Europa<sup>11</sup>, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, EuroCommerce<sup>12</sup> i CoESS. L'objectiu d'aquestes directrius era garantir l'existència d'una política enfront a les problemàtiques de violència i assetjament laborals que es pogués posar en pràctica pels mateixos treballadors, pels empresaris i també pels representants sindicals, per tal de minvar, prevenir i atenuar aquestes qüestions.

---

<sup>7</sup> Directiva del Consell 89/391/CEE, de 12 de juny de 1989, relativa a l'aplicació de mesures per promoure la millora de la seguretat i de la salut dels treballadors en el treball. Diari Oficial de les Comunitats Europees, n<sup>o</sup>L183, de 29 de juny de 1989.

<sup>8</sup> Aquest text europeu de 1996 recull la primigènia Carta Social Europea de 1961 junt amb un reconeixement d'altres drets i llibertats sociolaborals més amplis.

<sup>9</sup> Resolució del Parlament Europeu, de 20 de setembre de 2001, sobre l'assetjament moral en el lloc de treball (2001/2339(INI)).

<sup>10</sup> Acord marc europeu sobre assetjament i violència en el lloc de treball, de 26 d'abril de 2007.

<sup>11</sup> Organització europea representant de 272 sindicats nacionals en 50 països.

<sup>12</sup> Organització europea representant d'associacions nacionals de comerciants majoristes i minoristes de 27 països diferents.

### 3.2.3. LEGISLACIÓ INTERNACIONAL

L'Organització Internacional del Treball és el principal organisme d'on emanen les normatives més rellevants relatives al món laboral, d'aquesta manera promou el diàleg entre les diferents parts d'una relació contractual professional i dona resposta a les necessitats que es puguin originar. Amb aquest objectiu, l'OIT al llarg dels anys ha definit diferents instruments normatius que guarden una relació, ja sigui directa o indirecta, en matèria de *mobbing*.

L'any 1958 es va fixar un conveni declarat com a fonamental<sup>13</sup> relatiu a la discriminació<sup>14</sup> on es va instar als Estats Membres a promoure polítiques encarades a la igualtat laboral en oportunitats i en tracte, i es va definir què s'entenia per discriminació de manera àmplia; "*cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación*" (Conveni sobre la discriminació en matèria de treball i ocupació (núm.111), 1981, Article 1 b). Un segon conveni també de caràcter fonamental és el Conveni sobre seguretat i salut dels treballadors (núm. 155)<sup>15</sup> el qual s'emmarcava en la prevenció dels accidents i dels danys conseqüents de l'activitat laboral.

No és fins l'any 2019 quan l'OIT va adoptar el Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament (núm. 190)<sup>16</sup>, al qual Espanya es va adherir el 25 de maig del 2022, no obstant, l'entrada en vigor ha estat el 25 de maig del 2023. Aquest conveni pren una gran rellevància ja que és el primer a nivell internacional que reconeix el dret de tota persona a un món laboral lliure de violència i d'assetjament i insta als Estats Membres a respectar, promoure i assegurar-lo, a més, pretén definir un marc normatiu comú, aplicable en els sectors tant públics com privats, amb la finalitat de prevenir i eliminar aquestes conductes sorgides ja bé sigui per la relació de treball com a producte d'aquesta (Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament, 25 de maig de 2022, Article 4).

---

<sup>13</sup> Qualificació de caràcter superior atorgada únicament a certs convenis donat que recullen principis i drets laborals bàsics independentment del grau de desenvolupament de l'Estat Membre.

<sup>14</sup> Conveni sobre la discriminació en matèria de treball i ocupació (núm.111), adoptat a Ginebra el 25 de juny de 1958. Ratificat per Espanya el 6 de novembre de 1967. BOE núm. 291, del 26 d'octubre de 1967, p. 17351 a 17353.

<sup>15</sup> Conveni sobre seguretat i salut dels treballadors (núm. 155), adoptat a Ginebra el 22 de juny de 1981. Ratificat per Espanya el 11 de setembre de 1984. BOE núm. 270, de 11 de novembre de 1985, p. 35477 a 35479.

<sup>16</sup> Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament, fet a Ginebra el 21 de juny de 2019. Adherit per Espanya el 25 de maig de 2022. BOE núm. 143/2022, de 8 de març de 2022, p. 82959 a 82966.

Amb posterioritat a aquest conveni de l'OIT número 190, amb l'objectiu de complementar-lo es va establir la Recomanació sobre la violència i l'assetjament<sup>17</sup> la qual exposa l'obligatorietat dels Estats Membres a adoptar mesures en aquest àmbit.

Aquest mateix any, i en commemoració del centè aniversari de l'organització, es va redactar la "*Declaració del centenari de la OIT pel Futur del Treball*" on es proclama la importància del respecte als drets dels treballadors, com és la dignitat, i de les condicions de treball d'acord amb la seguretat i la salut dels empleats (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

---

<sup>17</sup> Recomanació (OIT) sobre la violència i l'assetjament (núm. 206), adoptada a Ginebra el 21 de juny de 2019.

### 3.3. PAPER DELS SINDICATS EN LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ

Històricament, des del sorgiment dels primers moviment sindicals durant la revolució industrial, al llarg del segle XIX i fins a dia d' avui (L. Martínez, 2020; Miguélez & Alós, 2022; Piqueras, 1992), és evident que les grans reformes laborals de caràcter progressista s'han aconseguit principalment gràcies l'acció dels sindicats, així mateix han desenvolupat un paper rellevant en les relacions de negociació entre treballadors i empresaris a favor dels primers (Curiel, 2015; Miguélez & Alós, 2022).

Al llarg dels anys, l'activitat duta a terme per part dels sindicats ha estat condicionada a la situació historicopolítica estatal; concretament a l'Estat espanyol, durant la dictadura franquista degut a la imposició d'una política de sindicat únic vertical, les organitzacions sindicals fins el moment van ser suprimides (Calvo Hidalgo, 2017; M. Á. G. Martínez, 2015). La lliure activitat sindical no va ressorgir fins als anys 60 (Calonge, 2018; Palomeque López, 1994), la qual s'ha mantingut fins a dia d'avui representada per diferents organitzacions sindicals, a nivell estatal principalment per la *Confederación Sindical de Comisiones Obreras* i la *Unión General de Trabajadores* (Curiel, 2015; Jódar et al., 2018; Payá Castiblanque & Pizzi, 2020; Wilhelmi, 2021).

Durant els anys següents, es va produir una modernització cap a una negociació col·lectiva on el moviment sindical va adquirir una gran importància i un impacte positiu en les polítiques laborals a favor dels treballadors i treballadores (Valero-Oteo, 2019). No obstant això, a partir de la crisi de 2008, i davant de la voluntat governamental dels diversos Estats per millorar la competitivitat de la pròpia economia amb l'objectiu de fer front la situació, es va produir un gran deteriorament dels avenços laborals fets fins al moment, com vindrien a ser les condicions en el lloc de treball, la salut laboral i les prestacions i retribucions (Meardi, 2018). La majoria dels Estats del sud d'Europa davant la necessitat d'esdevenir més competitius van adoptar unes polítiques austeres que van acabar debilitant i limitant les activitats i drets sindicals (Marginson, 2015). A diferència, els països nòrdics i certs Estats continentals van adoptar una actitud col·laborativa on es pretenia la implicació dels sindicats en la presa de decisions vers als efectes de la depressió (Gago, 2016).

Aquesta persistent degradació dels drets i de les relacions laborals va suposar una considerable desregularització institucional en termes laborals (Meardi, 2018; OIT, 2016), a conseqüència, es va produir un augment de l'explotació en el món del treball i una reducció del poder sindical, fets que van comportar un increment dels riscos laborals psicosocials (Payá Castiblanque & Pizzi, 2020).

L'any 2010, ja es constatava el *mobbing* com un risc present en el món laboral, concretament la investigadora S. Mayoral Blasco (2010) afirmava que *“El mobbing se ha convertido en un riesgo psicosocial emergente en el mundo laboral actual, una realidad ante la cual diversas instancias intentan reaccionar, promoviendo su estudio y realizando propuestas preventivas”* (p. 1).

Davant d'aquest fenomen, els sindicats han desenvolupat un paper rellevant en la prevenció i actuació vers el *mobbing* per mitjà de diferents instruments ja bé normatius o d'intervenció.

D'una banda, en relació als mecanismes d'intervenció, en certs casos les direcció d'organitzacions empresarials han estat sotmeses a un control per part de representants sindicals experts en salut laboral, assolint així un major compliment dels plans de prevenció de riscos laborals (Ollé-Espluga et al., 2015), d'aquesta manera, per mitjà de la presència de personal sindical s'aconsegueix minvar els accidents en el lloc de treball i garantir la salut laboral dels treballadors (Payá Castiblanque & Pizzi, 2020).

D'altra banda, respecte als instruments normatius, les organitzacions sindicals han estat una figura transcendental en la negociació col·lectiva ja que en la majoria de la legislació en matèria laboral s'ha pogut anar incorporant disposicions que han reforçat els drets laborals i han atès les preocupacions sociolaborals (Arrieta Idiakez, 2020; Valero-Oteo, 2019). La importància d'aquesta negociació col·lectiva ha estat manifestada per I. Valero-Oteo (2019):

*“La negociación colectiva es una herramienta específica para estipular uno de los factores esenciales de las economías avanzadas: el valor del trabajo. Este valor, no solo abarca lo concerniente al salario de los trabajadores sino que va más allá, pues se refiere, también, a los llamados costes laborales (...) Por otro lado, además de una herramienta económica, es una herramienta social, pues sirve para proteger los derechos de los trabajadores, como mecanismo para lograr un reparto más equitativo de la renta y como una manera de hacer frente al conflicto intrínseco que caracteriza a las relaciones industriales, de la manera más sosegada posible. Es decir, la negociación colectiva sirve como herramienta de mediación en la lucha empresario-trabajador (capital y trabajo), con el fin de mitigar las consecuencias políticas y sociales que emanan de dicho conflicto.”* (Valero-Oteo, 2019, p. 152).

Aquesta rellevància de les negociacions col·lectives no únicament es mostra a nivell estatal si no que també s'evidencia a nivell europeu:

*“The representativeness of the national social partner organisations is of interest to this study in terms of the capacity of their European umbrella organisations to participate in European social dialogue. Similarly, it is important for the implementation of any agreements made by European-level organisations at the national, regional and local levels. The role played by social partners in collective bargaining, social dialogue and public policymaking is therefore an important component of representativeness.”* (Adam & Kerckhofs, 2019, p. 47).

Aquesta negociació col·lectiva acaba materialitzant-se en convenis col·lectius; el sector financer disposa de convenis específics per les diferents tipologies d'entitats; per caixes d'estalvi, per caixes rurals, per establiments financers de crèdit i per bancs. Degut a la matèria d'anàlisi d'aquest treball, l'estudi dels convenis es centra concretament en el conveni de la banca.

El XXIVè Conveni col·lectiu del sector de la banca vigent entre el 2019 i el 2023, amb prorrogació tàcita excepte denuncia per alguna de les parts interessades, va ser publicat al març del 2021 i posteriorment va ser modificat de manera parcial per acord. En aquest conveni s'emmarca un ampli ventall de drets i obligacions de caire socio-laboral; concretament, i en relació amb la matèria estudiada, es regula la igualtat d'oportunitats així com la prohibició de discriminació, ja sigui directa o indirecta, en l'àmbit de les relacions laborals (art. 58 XXIV Conveni Col·lectiu de Banca).

En les disposicions referents a la prevenció de riscos laborals del conveni en qüestió s'exposa de manera extensa la necessitat de dur a terme accions preventives (art. 61 XXIV Conveni Col·lectiu de Banca) amb l'objectiu de minvar els riscos com també l'obligació empresarial d'adoptar mesures necessàries per vetllar per la protecció de la seguretat i salut dels treballadors (art. 61.4 XXIV Conveni Col·lectiu de Banca). A més, es recull com un risc laboral en el sector bancari els danys produïts per subjectes aliens a l'organització empresarial, i per tant, aquests fets han d'estar inclosos en els plans de prevenció (art. 61.7 XXIV Conveni Col·lectiu de Banca).

Respecte a la matèria d'estudi contemplada en aquest XXIVè Conveni Col·lectiu del sector de la banca, únicament en l'article 61.5 s'exposa que *“los riesgos psicosociales deben ser objeto de identificación y, en su caso, de evaluación y de intervención preventiva en nuestro sector”*. Davant d'aquest precepte, ressalta l'escassa regulació d'aquest conveni en relació a les afectacions psicològiques als treballadors i treballadores derivades de l'entorn o de l'activitat laboral, és més, en cap cas es precisa la definició de riscos laborals, així com tampoc es fa menció als casos que comprèn aquest concepte de riscos laborals.

Tot i la no definició d'un marc normatiu respecte als casos laborals d'assetjament moral en aquest conveni sectorial en concret, sí que gràcies a la pressió exercida per les diferents organitzacions sindicals sobre les institucions bancàries s'ha aconseguit adoptar convenis col·lectius negociats entre sindicats i empreses bancàries; aquests convenis principals seran analitzats més endavant.

Finalment, amb referència a la creació i aprovació de convenis col·lectius és necessari fer menció al Reial Decret 901/2020<sup>18</sup>. Aquesta normativa, la qual modifica el Reial Decret anterior de l'any 2010, destaca perquè ha comportat la obligatorietat de definir protocols per casos d'assetjament; no obstant, específicament l'article 2.1 exposa el següent:

*“Todas las empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45.1 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.”*

(Reial Decret 901/2020, Article 2.1)

A partir d'aquest precepte normatiu, es pot identificar que es contempla com a obligatori per part de totes empreses dissenyar un protocol en particular per casos d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe; de manera que tot i que aquesta exigència ofereix una major protecció als treballadors, únicament pren en consideració els casos específics d'assetjament sexual o per raó de sexe i no abasta altres tipologies com pot ser l'assetjament psicològic o moral. Tanmateix, sí que és cert que la majoria d'organitzacions empresarials han optat per la redacció d'un protocol que inclou el *mobbing* així com d'altres modalitats, ara bé ja sigui per voluntat pròpia o per tal d'evitar la imposició d'una sanció per comportaments contraris a la intimitat o a la dignitat dels treballadors recollida en la Llei d'Infraccions i Sancions en l'Ordre Social<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Reial Decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el seu registre i es modifica el Reial Decret 713/2010, de 28 de maig, sobre registre i dipòsit de convenis i acords col·lectius de treball. (BOE núm. 272, de 14 d'octubre de 2020).

<sup>19</sup> Vegeu la pàgina 15.

### 3.4. EXPERIÈNCIES INTERNACIONALS PIONERES

És evident que el *mobbing* és una qüestió sociolaboral identificada a finals del S.XX, i s'ha mantingut com una problemàtica laboral fins a dia d'avui.

Al llarg dels anys s'han realitzat diversos estudis sobre l'assetjament psicològic en el lloc de treball, tot i això, la majoria relacionaven aquesta qüestió amb el factor del cost econòmic, de manera que es focalitzava en la idea de millorar l'organització del treball i afrontar aquestes situacions de la manera més econòmica per l'empresa (Johanson, 1987; Leymann, 1992; Niedl, 1995). No obstant, tot i que aquests estudis no fixessin l'atenció en la conducta d'assetjament com a tal, sí que van servir de precedent per investigacions posteriors.

Les primeres investigacions i posada en pràctica de mètodes per tal d'afrontar i atendre la qüestió del *mobbing* es van dur a terme a Suècia. Concretament H. Leymann (1996) va afirmar que des de principis de l'any 1989 fins al novembre de 1995 l'*Arbetskyddsstyrelsen*<sup>20</sup> (òrgan nacional encarregat de la seguretat i salut laboral), va distribuir en un total de 300 empreses d'Estocolm material pedagògic com a mesura pal·liativa, de conscienciació i educativa. Aquesta pràctica va tenir un gran impacte i va ser molt ben acollida tant per les organitzacions empresarials com pels teòrics d'aquest camp d'estudi. Tot i això, cal tenir en compte que si analitzem aquesta pràctica només es tracta d'un mètode de prevenció, i d'igual manera que sostenia Leymann (1996), és important comptar tant amb mesures de prevenció, de detecció com de rehabilitació de la víctima ja que d'un inici s'ha d'identificar el punt on es troba la situació de l'assetjament moral laboral i en funció d'aquesta escollir el millor instrument d'aplicació.

Aquesta tendència del país suec per la preocupació de les conductes d'assetjament i intimidació que es donaven en el món laboral juntament amb les emergents publicacions d'aquesta matèria per part d'autors i investigadors reconeguts va comportar la regularització legal en alguns països nòrdics. D'aquesta manera, a principis dels anys noranta els governs de Suècia, Finlàndia i Noruega van reconèixer la salut tant física com mental dels treballadors com un dret; i per mitjà de tres ordenances instava a dur a terme un control de l'àmbit de treball per part de l'ocupador i en cas necessari prendre mesures corresponents (AFS, 1992), s'exigia a intervenir de manera directa davant d'una situació d'assetjament psicològic laboral (AFS, 1993) i obligava a l'empresari a fer-se càrrec de la rehabilitació del treballador (AFS, 1994) (Leymann, 1996).

---

<sup>20</sup> Conegut en anglès com *National Board of Occupational Safety and Health*.

### 3.5. COMPARATIVA INTERNACIONAL ACTUAL

Centrant-nos únicament en els casos d'assetjament psicològic que succeeixen en els espais de treball del sector bancari, són diversos els estudis que mostren la magnitud i notorietat d'aquestes conductes les quals es donen en diferents països a nivell mundial.

Pel que fa als bancs portuguesos, un estudi de l'any 2011 indicava que els treballadors de la banca portuguesa de manera freqüent havien estat assetjats psicològicament en el darrer any un 25% de la plantilla; i de manera ocasional un 50% d'ella (A. T. Verdasca, 2011). Un estudi realitzat a Brasil, es va diferenciar entre les causes del *mobbing*, d'aquesta manera, un 34% dels treballadors bancaris havien estat assetjats per causes professionals, i un 19,9% per personals (Siluk et al., 2020). Investigacions més recents dutes a terme per Verdasca confirmen que un 23,4% dels treballadors enquestats de la banca portuguesa freqüentment pateix aquest tipus de comportaments que atempten contra la seva integritat i dignitat com a persona, de manera ocasional són víctimes en un 68,4% i tan sols un 8,2% mai ha sofert aquestes conductes (A. Verdasca & Baillien, 2021). Aquest darrer estudi compara el resultat quantitatiu dels casos de *mobbing* als bancs portuguesos amb altres resultats d'estudis europeus, d'aquesta manera l'autora ho justifica de la següent manera:

*“For instance, the fact that public awareness of this organizational problem is much lower in Portugal than in other European countries, despite recent media coverage of the subject, may prevent people from recognizing bullying behaviours. Moreover, our results could be diverse from the findings in other nationalities due to cultural differences: people may interpret the behaviours as part of their working life instead of bullying.”* (A. Verdasca & Baillien, 2021)

En relació als bancs brasilers, un 33,89% dels seus treballadors ha estat víctima de *mobbing*, i específicament, un 7,9% del personal bancari assegura haver estat assetjat freqüentment (Maciel et al., 2007).

Al Regne Unit, fins a un 43% dels treballadors del seu sectors bancari i financer han estat assetjats de manera psicològica com a mínim una vegada al llarg de la seva vida laboral (Giga & Hoel, 2003).

Considerant el sector bancari de Turquia, un estudi realitzat amb 384 participants de deu bancs diferents i trenta sucursals d'aquests es va concloure que el 32% del seu personal havien estat víctimes de *mobbing* al llarg de tota la seva vida professional bancària, així com també es va precisar que un 16% s'havia ocasionat només en el darrer any (Gök, 2011).

Si tenim en compte els bancs italians, un 26,2% dels seus empleats ha experimentat conductes de caràcter agressiu en el darrer any (Acquadro Maran et al., 2022), és a dir, més d'un quart dels treballadors dels bancs estudiats han sofert assetjament psicològic en tan sols els darrers dotze mesos.

Pel que fa al cas de *mobbing* a Espanya en el sector bancari i financer, no hi ha estudis concrets al respecte, no obstant sí que s'ha afirmat que aquells sectors on es produeixen de manera més freqüent comportaments hostils i intimidatoris com són els casos d'assetjament psicològic són en la banca i en l'administració pública (Carnero et al., 2010b).

Finalment, en referència al continent asiàtic, les dades d'un estudi realitzat a Malàisia exposaven que 33,1% dels treballadors havien experimentat ser assetjats moralment en el lloc de treball; de tots aquests un 1,5% diàriament, un 2,8% regularment i un 28,9% de manera ocasional (Thamarakshan, 2015).

Aquestes dades, evidencien la rellevància i gran presència d'aquestes conductes en tot el sector bancari indiferentment del país; més d'una quarta part de tota la plantilla és víctima de *mobbing*, és a dir, com a mínim un de cada quatre treballadors de la banca en algun moment de la seva vida professional en aquest sector ha estat perjudicat per aquests comportaments intimidatoris i assetjants.

Ara bé, si ens fixem en el número d'accions que es prenen contra aquests comportaments en el lloc de feina, evidentment és molt menor ja que sovint hi ha una preocupació i inquietud per part de les víctimes degut a la seva posició i possibles conseqüències. Un bon exemple és l'estudi portuguès "*O Assédio Moral no Sector Bancário*", on es va prendre una mostra de 384 treballadors d'una entitat bancària i va resultar que un 56,3% d'ells havien estat víctimes de comportaments d'assetjament psicològic laboral com a mínim una vegada al llarg de la seva vida laboral; no obstant, la majoria no havien denunciat aquestes conductes ni iniciat cap procediments, és més, es va evidenciar que un 47,1% dels assetjats no van incoar cap acció per temor a les repercussions que podria comportar (Almeida, 2003 citat a Verdasca, 2011).

Aquesta reticència per la denúncia dels casos de *mobbing* en el lloc de treball és un fet que es produeix arreu del món. Si tenim en compte les denúncies per assetjament moral laboral que es presenten en els diferents Estats; els països nòrdics, bàltics i de l'Europa Central són aquells on més denúncies es presenten, a contraposició dels països de l'Europa de l'Est i de l'Europa del Sud que són aquells on menys (Bolívar Lozano, 2021). Aquesta distinció en termes geogràfics, mostra una diferència rellevant en la manera d'actuar per part de les víctimes d'assetjament psicològic en el lloc de treball la qual pot

venir justificada per les diferències culturals ja siguin laborals o socials (Bolívar Lozano, 2021).

Mostrades aquestes dades, cal tenir present, com ja s'ha precisat amb anterioritat, l'impacte que han tingut les organitzacions sindicals en el desenvolupament i en la implantació de mesures protocol·làries per atendre totes aquelles qüestions relatives en matèria d'assetjament moral en el lloc de feina i per protegir les víctimes d'aquestes situacions.

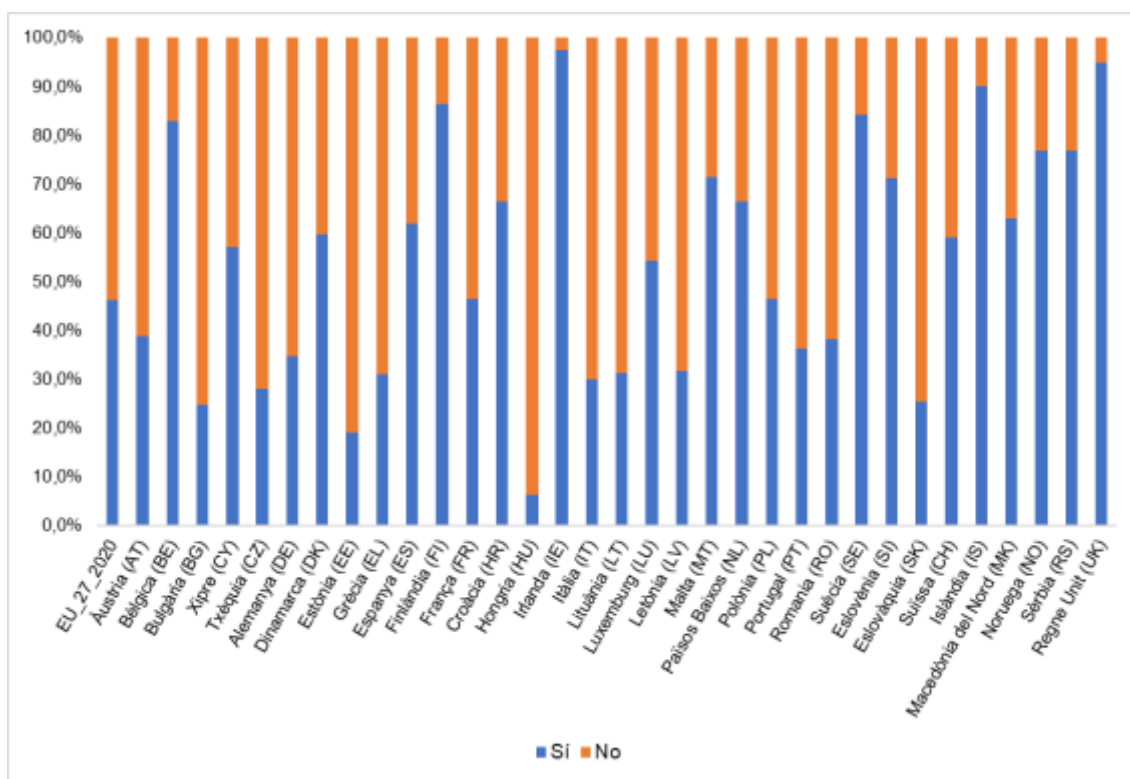
D'acord amb un informe d'*Eurofund* (Adam & Kerckhofs, 2019), tenint en compte conjuntament els Estats membres de la Unió Europea, concretament en relació al sector de la banca hi ha un total de 94 sindicats actius. De totes les negociacions en les quals participen aquests sindicats, un 39% de les vegades les duen a terme amb únicament un ocupador; i un 38% de les negociacions són realitzades tant amb un únic ocupador com amb múltiples empresaris.

L'anàlisi dels procediments implantats per combatre l'assetjament psicològic a través d'una comparativa entre els països europeus, mostrada en la Figura 1, en termes exclusivament quantitativs i no qualitativs, d'acord amb un estudi realitzat per l'*European Agency for Safety and Health at Work* (EU-OSHA), es troba una gran variabilitat percentual tant entre Estats membres a la Unió Europea com amb països no pertanyents. ("European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks," 2019).

Abans de realitzar la comparativa entre aquests països cal tenir present que aquestes dades no únicament fan referència al sector financer, si no que també s'inclou el sector de la tecnologia de la informació, el sector immobiliari i serveis científicotècnics o personals. Així mateix, és necessari mencionar que aquest estudi de l'EU-OSHA únicament ha delimitat l'enquesta a empreses amb vint o més treballadors; de manera que no es tenen en compte les petites empreses amb poc personal.

**Figura 1**

Representació percentual de països europeus amb procediments instaurats per abordar l'assetjament o la intimidació



Nota. Adaptat de *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks* [Gràfic], per EU-OSHA, 2019, (<https://visualisation.osha.europa.eu/esener/es/survey/detailpage-european-bar-chart/2019/emerging-risks-and-their-management/es/E3Q301/activity-sector/18/11>).

Si es tenen en compte les dades de la Figura 1 i les dades de la Taula 1, s'aprecia com els països del nord d'Europa com Irlanda, el Regne Unit, Islàndia, Finlàndia, Suècia i Bèlgica són aquells que en més d'un 80 per cent, l'any 2019 ja disposaven de mètodes per afrontar aquelles situacions d'assetjament psicològic on el treballador o el cap reben amenaces, insults, tracte degradant o humiliacions per part de companys o superiors.

Per contra, altres països com Itàlia, Txèquia, Eslovàquia, Bulgària, Estònia o Hongria són aquells que compten amb menys procediments per abordar l'assetjament moral laboral; d'entre tots aquests, destaca el cas d'Hongria on únicament un 6 per cent de les empreses del sector definit per l'estudi disposa de procediments per respondre als casos de *mobbing*.

## Taula 1

Existència de procediments instaurats en els països europeus per fer front a l'assetjament

País	Procediments d'assetjament (%)	País	Procediments d'assetjament (%)
Àustria (AT)	38,9%	Lituània (LT)	31,3%
Bèlgica (BE)	82,8%	Luxemburg (LU)	54,2%
Bulgària (BG)	24,8%	Letònia (LV)	31,6%
Xipre (CY)	57,0%	Malta (MT)	71,4%
Txèquia (CZ)	28,1%	Països Baixos (NL)	66,4%
Alemanya (DE)	34,7%	Polònia (PL)	46,5%
Dinamarca (DK)	59,6%	Portugal (PT)	36,2%
Estònia (EE)	19,0%	Romania (RO)	38,1%
Grècia (EL)	31,1%	Suècia (SE)	84,3%
<b>Espanya (ES)</b>	<b>61,9%</b>	Eslovènia (SI)	71,1%
Finlàndia (FI)	86,4%	Eslovàquia (SK)	25,4%
França (FR)	46,4%	Suïssa (CH)	59,1%
Croàcia (HR)	66,5%	Islàndia (IS)	90,1%
Hongria (HU)	<b>6,2%</b>	Macedònia del Nord (MK)	63,0%
<b>Irlanda (IE)</b>	<b>97,4%</b>	Noruega (NO)	76,8%
Itàlia (IT)	29,9%	Sèrbia (RS)	76,9%
		Regne Unit (UK)	94,9%

Nota. Dades extretes de *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks* [Taula], per EU-OSHA, 2019,

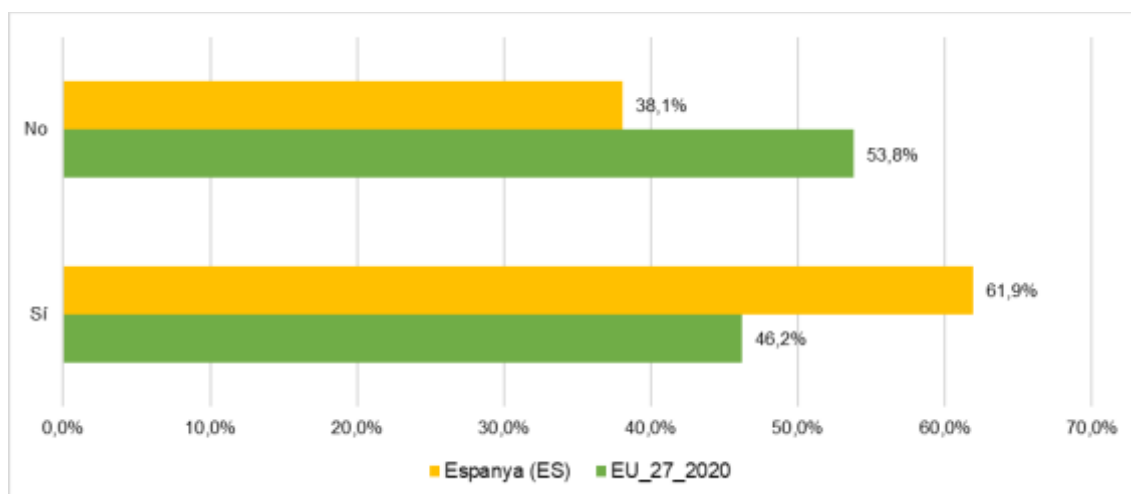
(<https://visualisation.osha.europa.eu/esener/es/survey/detailpage-european-bar-chart/2019/emerging-risks-and-their-management/es/E3Q301/activity-sector/18/11>).

A partir d'aquestes dades, es constata l'existència d'unes diferències significatives entre països del continent europeu en relació a la seva tinença de protocols contra l'assetjament en el món laboral; així com també s'evidencien entre els Estats membres de la Unió Europea els quals en principi haurien complir amb la normativa europea anteriorment exposada.

A Espanya, pel que fa a les mesures adoptades per afrontar casos d'assetjament psicològic en aquest sector, en la Figura 2 s'ha realitzat un gràfic comparatiu entre Espanya i la mitjana dels Estats Membres de la Unió Europea.

## Figura 2

Comparativa percentual entre Espanya i la mitjana dels Estats Membres de la UE relativa a procediments instaurats per abordar l'assetjament o la intimidació



Nota. Adaptat de *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks* [Gràfic], per EU-OSHA, 2019, (<https://visualisation.osha.europa.eu/esener/es/survey/detailpage-european-bar-chart/2019/emerging-risks-and-their-management/es/E3Q301/activity-sector/18/11>).

A partir d'aquesta comparativa, és evident que el número d'empreses espanyoles que compten amb aquests procediments superen notablement el número d'empreses de la mitjana europea, concretament un 61,9% de les empreses espanyoles del sector tenen mètodes per abordar aquests casos mentre que la mitjana europea es situa en un 46,2%. Exposat això, s'ha de destacar que més de la meitat de les empreses espanyoles estudiades compten amb aquests procediments en supòsits d'assetjament psicològic laboral tot i que explícitament la normativa legal no ho exigeixi<sup>21</sup>. Amb aquestes dades, si tenim en compte els països europeus comparats en la Figura 1, es pot observar com l'any 2019 Espanya es troba en la catorzena posició pel que fa al seu número d'empreses del sector financer (junt amb altres sectors especificats en aquest estudi de EU-OSHA) que disposaven de procediments envers a les conductes de *mobbing*.

Tanmateix, cal emfatitzar les dades de la mitjana dels Estats de la Unió Europea perquè les empreses del sector estudiat que compten amb una metodologia específica per fer front a l'assetjament psicològic laboral no arriben al 50%, aquest resultat mostra que molts Estats Membres no compleixen la normativa europea ni internacional on s'insta a atendre aquesta problemàtica<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Vegeu les pàgines 13 i 22.

<sup>22</sup> Vegeu les pàgines 16, 17 i 18.

## 4. METODOLOGIA

### 4.1. ANÀLISI DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

En la revisió bibliogràfica de la literatura científica amb l'objectiu de poder investigar els diferents models, teories i estudis relatius a l'assetjament psicològic laboral del sector bancari a nivell català, estatal, europeu i internacional s'ha dut a terme una revisió bibliogràfica.

D'aquesta manera, per la identificació de les principals teories i estudis sobre el *mobbing*, per l'estudi del paper dels sindicats en la prevenció i l'actuació enfront a l'assetjament psicològic laboral i per l'explicació de les primeres experiències internacionals relatives a aquest risc psicosocial laboral s'ha realitzat una cerca exhaustiva d'articles científics referents a aquesta matèria, amb uns criteris definits per paraules clau per dur a terme un filtratge per obtenir informació més fidel i actual possible.

En aquesta cerca en qüestió es van tenir en compte articles científics, informes de revistes sociològiques, llibres d'autors reconeguts en la matèria, notícies periodístiques i estudis d'institucions públiques i d'organismes sindicals i es va dur a terme per mitjà de diferents bases de dades com són *Scopus*, *Web of Science*, *ProQuest One Business*<sup>23</sup>, *Dialnet Plus*, *SciELO*, *ScienceDirect*, *Google Scholar*, *Taylor & Francis Online*, així com també per mitjà de les eines i recursos que ofereix el CRAI URV.

A efecte d'investigar i analitzar la legislació relativa a l'assetjament moral laboral en el sector financer s'ha dut a terme una cerca, lectura i estudi de la normativa d'aplicació actual i vigent tant catalana, estatal, europea com internacional d'aquesta matèria en qüestió per mitjà de les publicacions del Butlletí Oficial de l'Estat, del Diari Oficial de la Unió Europea i de NORMLEX<sup>24</sup>. Tanmateix, a fi de complementar i dotar d'interpretació i contingut a la normativa estudiada, s'ha realitzat una cerca rigorosa de jurisprudència determinant i transcendental en la qüestió de *mobbing* mitjançant les plataformes *Aranzadi* i *vLex*.

Amb la finalitat de comparar quantitativament els casos de *mobbing* que es donen en els sectors bancaris dels diferents països, inicialment s'ha fet una cerca de diferents articles científics i estudis d'institucions públiques relatius a l'assetjament psicològic laboral en el sector bancari de diferents Estats per mitjà de les bases de dades exposades amb anterioritat, i posteriorment s'han exclòs aquells estudis que no mostraven resultats quantitius i aquells que únicament tenien en compte una entitat

---

<sup>23</sup> D'aquesta base de dades només s'han tingut en compte els articles científics.

<sup>24</sup> Sistema de l'OIT que recopila la informació relativa a normes internacionals del treball.

bancària enlloc de tot el sector bancari d'un país. En la recerca d'aquests estudis científics s'ha tingut present trobar aquelles investigacions més recents, tot i això, s'ha de tenir en compte la especificitat de l'estudi buscat ja que es requereix que analitzi el mobbing en el sector bancari en conjunt d'un país.

#### **4.2. ESTUDI DE CAS DE LES PRINCIPALS ENTIATS BANCÀRIES**

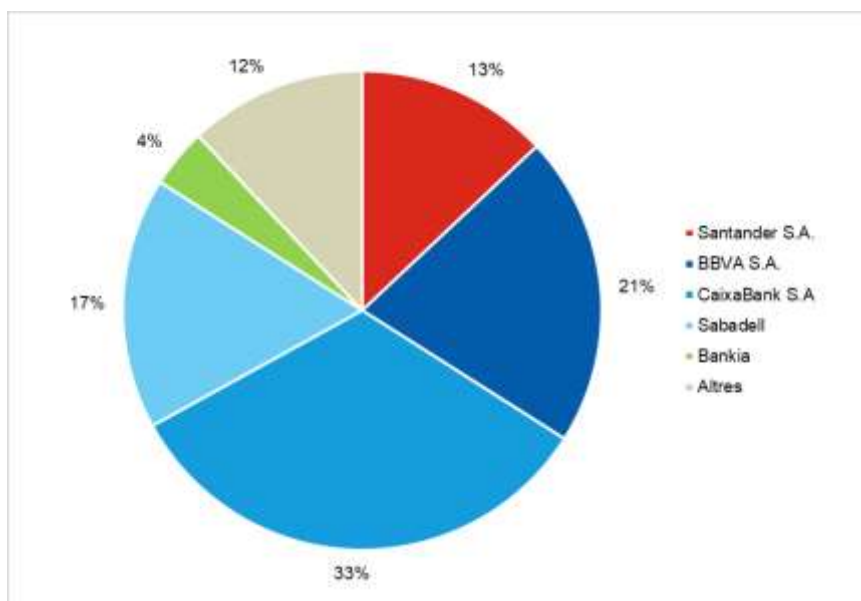
En l'estudi de cas de les principals entitats bancàries amb activitat a Catalunya, amb l'objectiu de conèixer la normativa bancària i sindical vers als comportaments d'assetjament en el món laboral d'aquest sector, inicialment s'ha realitzat una recerca dels textos reguladors de conductes en les entitats bancàries corresponents així com també dels protocols relatius a l'assetjament laboral. Posteriorment s'ha procedit a la seva lectura i anàlisi per tal d'identificar què entén cada banc per assetjament psicològic laboral, quins comportaments en el lloc de treball aprecia i detecta com a *mobbing*, i en conseqüència no permet ni tolera, i de quins instruments i eines disposa i aplica enfront a una situació d'aquest tipus. I finalment, havent realitzat ja l'anàlisi propi de cada entitat respecte a les seves regulacions en aquesta matèria s'ha dut a terme una comparativa pel que fa al contingut i als procediments i mecanismes relatius al risc psicosocial laboral estudiat.

Tota la informació pertinent per l'estudi de cas s'ha buscat en les pàgines oficials de les diferents entitats bancàries, concretament en les seves pàgines corporatives, i també en les direccions web de les principals organitzacions sindicals estatals.

Per tal de dur a terme l'estudi i l'anàlisi dels principals codis de conducta i protocols bancaris en matèria d'assetjament psicològic laboral així com la identificació de les diferències més notòries entre ells, s'han emprat uns criteris d'inclusió i d'exclusió concrets en la tria de les entitats bancàries. D'aquesta manera, s'han escollit aquells bancs amb major presència pel que fa al nombre d'oficines operatives situades al territori de Catalunya, tal com es mostra en la Figura 3, i amb un major impacte en el territori català d'acord amb un estudi de l'ACCO (Autoritat Catalana de la Competència, 2022).

### Figura 3

Oficines bancàries per entitats situades a Catalunya a l'any 2019.



Nota. Adaptat de *Estudi sobre la concentració del sector bancari a Catalunya* per l'Autoritat Catalana de la Competència, 2022, p.19.

D'aquesta manera, les entitats de crèdit seleccionades per fer un anàlisi i comparació pel que fa als seus protocols i als seus codis de conducta són les següents; Banc Sabadell S.A, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., Banco Santander S.A. i CaixaBank S.A..

#### 4.3. ENTREVISTA EN PROFUNDITAT

Amb el propòsit de contrastar tota la informació del marc teòric i de l'estudi de cas de les principals entitats bancàries en territori català, s'ha realitzat una entrevista en profunditat l'actual Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya des de fa quatre anys, delegada del sindicat durant vint anys i presidenta del Comitè de Dones de la Federació de Serveis de Catalunya.

El contacte amb l'entrevistada es va obtenir gràcies a un treballador del Banco Santander S.A. i delegat provincial de Tarragona del sindicat de CCOO en el Banco Santander durant tres legislatures, concretament des del 2009 fins al 2021. A partir d'aquí es va conversar amb l'entrevistada per poder fixar un dia per a la realització de l'entrevista.

D'un inici es va dur a terme una pluja d'idees en relació a les qüestions que es volien tractar durant l'entrevista per així posteriorment poder plantejar preguntes i fer les correccions pertinents. D'aquesta manera, es va obtenir el guió de l'entrevista [annex

núm.1] el qual es va procurar que fos de caràcter obert per poder aconseguir unes respostes més extenses i amb un ambient distès.

L'entrevista va tenir una durada aproximada d'uns vint-i-dos minuts, i degut al seu caràcter obert durant la realització d'aquesta van sorgir aspectes no contemplats inicialment com a preguntes però suficientment rellevants per incloure'ls a l'anàlisi.

Cal destacar que per dur a terme l'entrevista en profunditat s'han complert amb els requisits ètics i legals de manera que prèviament es va sol·licitar el consentiment de l'entrevistada [annex núm.2] i també va ser informada en relació a la seva participació en aquest treball.

Finalment, l'entrevista ha estat transcrita per a la facilitació del seu anàlisi i per a la contextualització per mitjà de frases concretes i rellevants amb la teoria prèviament examinada i l'estudi de cas investigat.

## 5. ANÀLISI

### 5.1. ANÀLISI DELS CODIS DE CONDUCTA I PROTOCOLS DE LES PRINCIPALS ENTITATS BANCÀRIES

En el marc de l'obligatorietat recollida en l'art.2.1 del Reial Decret 901/2020<sup>25</sup> per part de les empreses d'implementar unes mesures respecte les agressions laborals que comporten discriminacions per raó de gènere; la majoria d'organitzacions empresarials bancàries han optat per la redacció d'un protocol o bé més ampli o bé específic. A més, aquestes empreses han incorporat aquest factor de risc psicosocial en els seus codis de conducta interns.

Amb l'objectiu de realitzar una comparativa dels principals protocols en la matèria de *mobbing*, s'estudiaran els diversos documents relatius a aquest qüestió de les principals entitats financeres: Banco Sabadell S.A, BBVA S.A., Banco Santander S.A. i CaixaBank S.A..

#### 5.1.1. BANCO SABADELL S.A.

El Banco Sabadell S.A. disposa de diversos instruments on es fa menció a qüestions relatives al *mobbing*, com són el seu codi de conducta, un pla d'igualtat i, en principi, una política contra l'assetjament i la discriminació.

En el "*Código de conducta*" (Banco Sabadell, 2022a) pel que fa les relacions amb els seus treballadors es recull el respecte dels drets humans així com també s'exposa la no tolerància de qualsevol modalitat d'assetjament o intimidació als treballadors; concretament es manifesta el següent: "*No se tolera ninguna forma de acoso, ya sea acoso sexual, físico o mental. Esto incluye la intimidación a los empleados. Los empleados deben ser abiertos, honestos y respetuosos con los demás.*" (Banco Sabadell, 2022a, p. 22). Tanmateix, s'enuncia una actuació proactiva tant en la prevenció, gestió com mitigació dels riscos laborals amb l'objectiu de vetllar per la seguretat i salut en el treball. Com a canal de comunicació, l'entitat posa a disposició dels treballadors el "*Canal de Denuncias*" (Banco Sabadell, 2022a, p. 68) que és un correu electrònic per informar qualsevol irregularitat i així poder detectar tot tipus infraccions contra aquest codi.

Tot i aquest codi de conducta, el Banco Sabadell S.A. l'any 2022 va firmar el "*Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres en Banco de Sabadell, S.A.*" (Banco Sabadell, 2022b) aplicable entre els anys 2022 i 2025 gràcies a la negociació de les representacions sindicals (CCOO, 2022; UGT, 2022) que inclou un protocol per la

---

<sup>25</sup> Vegeu la pàgina 22.

prevenció i actuació davant de l'assetjament. En relació a la prevenció d'aquest risc laboral, en aquest pla d'igualtat s'exposa l'existència d'una política contra l'assetjament i la discriminació i es remarca la necessitat d'elaborar un protocol relatiu a aquesta qüestió. Aquest nou protocol actualitzat en matèria d'assetjament es va voler difondre a tots els treballadors i treballadores únicament en el primer trimestre de l'any 2022, així com també es va procurar dur a terme accions de sensibilització per conèixer el funcionament d'aquest text protocol·lari. Destacar que també va voler donar a conèixer el programa de benestar psicosocial del Banc Sabadell, no obstant, només es divulgava en el segon trimestre de l'any 2022; a més s'exposa que aquest servei està destinat a consultes per situacions de gran impacte emocional com la COVID-19, sense fer cap especificació als casos d'assetjament psicològic.

En principi, tot i que aquest pla d'igualtat de l'any 2022 exposi la necessitat i urgència de la redacció d'un nou protocol en matèria d'assetjament laboral, actualment com a subjecte extern de l'empresa bancària, la pàgina web oficial de l'entitat no permet disposar d'aquest text<sup>26</sup>, i internament es desconeix si els treballadors tenen a la seva disposició aquest protocol.

Tot i això, sí que es coneix de l'existència de textos protocol·laris en aquesta matèria d'anys anteriors a l'adopció del pla d'igualtat del 2022. L'any 2016 gràcies a la negociació de diversos sindicats com UGT, CCOO, CGBS, SICAM i CSC amb la patronal es va aconseguir pactar una actualització del pla d'igualtat que recollia per primera vegada una política en matèria de prevenció per situacions d'assetjament laboral i discriminació (UGT, 2016).

Aquesta "*Política contra el acoso y la discriminación en el grupo Banco Sabadell*" (Banco Sabadell, 2016) entén com a definició d'assetjament les "*calumnias, amenazas, bromas ofensivas, intimidaciones, estereotipos negativos y exhibición o circulación en el lugar de trabajo de material escrito o gráfico que denigra o muestra de aversión o acción hostil hacia un individuo o grupo.*" (2016, p. 1) i específicament aprecia l'assetjament laboral com el "*trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, que le provoca problemas psicológicos y profesionales*" (2016, p. 1). En relació al mitjà de denuncia, en aquesta política de l'any 2016 únicament estableix un correu electrònic concret sota responsabilitat de la *Comisión de Igualdad* on s'ha de dirigir tota reclamació relativa a conductes discriminatòries o d'assetjament. A partir d'aquí, aquesta comissió duu a terme una investigació de manera confidencial per decidir sobre l'adopció d'un procés

---

<sup>26</sup> Vegeu: Banco Sabadell. (2020). *Políticas, códigos y normas*.  
<https://www.grupbancsabadell.com/corp/es/sostenibilidad/politicas-codigos-y-normas.html>

informal per finalitzar amb una resolució extraoficial per mediació o d'un procés formal. En el cas que s'evidenciés que es tracta d'una conducta d'assetjament, es contemplen una sèrie de mesures correctores de menor a major grau; com la formació, l'assessorament, l'acció disciplinària, la suspensió del salari i del lloc de treball o l'acomiadament en cas pertinent.

Cal destacar que l'any 2018 amb l'objectiu de millorar aquesta política contra l'assetjament i la discriminació en el Banc Sabadell, CCOO va redactar un nou text com a proposta (CCOO, 2018). En la proposta d'aquest sindicat l'assetjament laboral, també anomenat en el text com *mobbing* o *bullying*, es defineix de manera més extensa i es determinen tant les responsabilitats de la direcció del banc com les responsabilitats i els deures de tot el personal empresarial. Pel que fa al procediment d'actuació plantejat es preveu la creació del *Comité de Prevención del Acoso*, s'especifica els membres de composició d'aquest òrgan i el seu funcionament. Un fet destacable d'aquesta proposta de protocol són la diferenciació entre mesures preventives i mesures correctores; respecte les primeres es preveu una promoció d'aquesta política perquè tot el personal en tingui coneixement i una formació anual del personal de durada mínima d'una jornada en matèria d'assetjament i discriminació laboral, respecte les segones no es realitza cap modificació respecte la política anterior del 2016. Finalment, és planteja que el *Comité de Prevención del Acoso* haurà de redactar un informe anualment pel seguiment i control de les denúncies presentades i de les resolucions dictades.

### **5.1.2. BBVA S.A.**

Pel que fa a la regulació duta a terme pel Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. en matèria dels riscos psicosocials laborals trobem certes referències en el seu codi de conducta i específicament aquesta qüestió es regula en el protocol pertinent.

El "*Código de Conducta del Grupo BBVA*" (BBVA, 2021) en matèria de les relacions entre treballadors es fonamenta en un estil de treball i gestió basat en la confiança, en la cooperació i en la llibertat d'opinió. En relació al respecte dels propis treballadors, el codi prohibeix la discriminació entre treballadors i remarca que en cas que una altre treballador conegui una situació d'aquest tipus no la permeti; així mateix, declara com inadmissible qualsevol tipologia d'assetjament ja sigui de caire sexual, laboral o personal i destaca la importància de no adoptar comportaments intimidatoris o ofensius que puguin generar un ambient de treball negatiu. En aquest cas, aquesta empresa bancària disposa d'un mitjà anomenat "*Canal de Denuncia*"<sup>27</sup> on els treballadors poden notificar,

---

<sup>27</sup> Vegeu: BBVA. (2023). Canal de Denuncia del Grupo BBVA. [www.bkms-system.com/bbva](http://www.bkms-system.com/bbva)

de manera anònima, segura i confidencial, qualsevol conducta que suposi una discriminació, assetjament o intimidació a qualsevol persona treballadora de l'entitat.

Tot i aquesta regulació en el codi de conducta de l'entitat BBVA, aquesta també disposa d'un text regulador específic en aquesta matèria; el "*Protocolo de Actuación en Materia de Acoso Moral*" (BBVA, n.d.). En aquest protocol inicialment es fa una declaració de principis on destaquen la dignitat de la persona, el lliure desenvolupament de la personalitat i la integritat física i moral. Pel que fa a la matèria que regula, en aquest cas, el protocol defineix concretament el concepte d'assetjament moral o *mobbing* com "*aquella situación en la que una persona, o un grupo de personas, ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica intensa, de forma reiterada y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.*" (BBVA, n.d., pp. 1–2); a més exigeix el requisit d'un nexa causal entre la conducta violenta i el dany causat i diferencia entre les tipologies d'assetjament generalment conegudes. En relació al procediment d'actuació es contemplen dues opcions, la interposició d'una denúncia extraoficial o d'una denúncia oficial i es contempla la possibilitat a opció de l'afectat de comunicar la situació al representant de treballadors o al representant sindical. A partir d'aquí, s'inicia un procés d'investigació de durada màxima de 20 dies hàbils que finalitzarà amb un informe on o bé es proposarà una sanció per l'agressor o bé es proposarà l'arxiu del cas.

### **5.1.3. BANCO SANTANDER S.A.**

En relació a la política que ha adoptat el Banco Santander S.A., destacar que disposa d'un protocol d'actuació enfront a agressions als seus treballadors, així com també d'un codi general de conducta i d'un protocol específic sobre assetjament laboral.

El "*Código general de conducta*" (Banco Santander, 2022) estableix com a principi bàsic de l'entitat l'absència de discriminació ja sigui per raó de sexe, racial o d'origen, religiosa, de discapacitat o social. Tanmateix, es considera com inacceptable i intolerable l'assetjament, la intimidació o qualsevol tipus d'agressió ja sigui físic o verbal, de caràcter sexual o laboral. D'aquesta manera qualsevol conducta que compleixi amb aquestes característiques ha de ser evitada per tot el personal de l'empresa del Banco Santander S.A. i en el supòsit que es tingués coneixement d'alguna d'aquestes és obligatori la seva comunicació al departament de recursos humans o bé mitjançant el "*Canal Abierto*"<sup>28</sup> (Banco Santander, 2022, p. 31) que és un portal online de denúncia anònima i confidencial de comportaments contraris al codi de conducta de l'entitat.

---

<sup>28</sup> Vegeu: Banco Santander. (2023). *Canal Abierto*.  
<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/eseu/gui/105329/index.html>

Cal destacar que d'acord amb aquest codi, especifica que tot personal que ostenta un càrrec de direcció i tota la resta de personal tenen el deure de promoure la dignitat de la resta de companys i companyes de treball per tal de crear un bon ambient laboral.

El "*Protocolo de actuación frente a agresiones a empleadas del Banco Santander*" (Banco Santander, n.d.) s'exposa una postura de no tolerància i no permissió de la societat anònima en relació a qualsevol conducta violenta entesa com a física o psicològica. A diferència de la resta dels protocols estudiats, en aquest es recull i es defineixen diversos conceptes rellevant com són l'agressió i els diferents subjectes que es troben en aquesta situació, com són l'agressor, el client i la víctima. D'aquesta manera, per tal de definir el concepte d'agressió s'empra la terminologia atorgada per l'OIT: "*toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra*" (Organización Internacional del Trabajo, 2003). Cal destacar que en la introducció d'aquest text, es fa referència a "*conductas violentas, aun cuando no lleguen a la agresión física*" (Banco Santander, n.d., p. 2), no obstant això, la descripció del procediment a seguir enfront a aquests contextos no abasta situacions d'assetjament moral. Donat que no es contemplen mesures per fer front els comportaments d'amenaques i d'humiliacions de caràcter psicològic, és a dir, els casos de *mobbing*, aquest protocol no cobreix de manera completa la definició d'agressió de l'OIT exposada anteriorment.

Tal i com s'ha exposat anteriorment, és evident la importància de la tasca que han dut a terme els sindicats. Concretament la secció sindical del Banco Santander de COMFIA-CCOO junt amb la direcció de Banco Santander S.A. van elaborar el "*Protocolo sobre acoso laboral*" (Comfia-CC.OO. & Banco Santander secció sindical, n.d.) davant de la urgència de normativitzar els casos de *mobbing*. En aquest cas, el protocol en qüestió també recull una definició d'assetjament moral on s'exposa la necessitat de concurrència de diversos elements com són; una conducta escometre o pressió exercida per un superior, un company o un grup de companys, que aquesta sigui de manera intencionada en l'àmbit de treball de l'entitat financera i que es doni sistemàticament durant un període de temps.

El protocol estableix unes mesures preventives. D'aquesta manera, el banc està obligat a dur a terme una comunicació efectiva a tot el personal d'aquest text protocol·lari adoptat i dels principis declarats, proporcionar informació detallada sobre aquest i tenir-lo a disposició dels empleats. A més, es contempla la realització d'una acció divulgativa per mitjà de tríptics i comunicacions individuals i l'aplicació del pla d'acollida empresarial per donar a conèixer aquest protocol a les noves incorporacions a l'equip de treball. Tanmateix, es preveu el disseny de cursos de millora d'habilitats directives, la creació

d'un procés àgil, confidencial i eficient de resolució d'aquests conflictes, i la realització d'avaluacions dels diversos riscos psicosocials que es puguin donar i d'enquestes relatives al clima laboral als treballadors.

Respecte a la denúncia enfront a una situació de *mobbing*, aquesta ha de ser per via escrita, via electrònica o bé oralment davant d'un membre de la *Comisión de Instrucción del Acoso Laboral* i ha de contenir una descripció dels fets, la identificació de l'agressor o dels diversos agressors així com qualsevol informació addicional dels fets pugui facilitar la seva investigació.

Pel que fa al tractament de les denúncies per assetjament laboral i a la determinació d'actuacions a adoptar per verificar la seva existència es constata la constitució permanent de la *Comisión de Instrucción del Acoso Laboral*. Una vegada la reclamació ha estat interposada es contemplan dues possibles situacions; que existeixin o no indicis racionals dels fets denunciats. D'una banda, en el cas que es determini l'existència d'indicis racionals d'una situació d'assetjament psicològic, aquesta comissió haurà d'aplicar mesures cautelars i dur a terme una valoració per mitjà d'un informe en les 72 hores posteriors. D'altra banda, en el supòsit de no existència d'indicis racionals la comissió també està obligada en el termini màxim de 30 dies naturals a preparar un informe de conclusions i la seva proposta d'arxiu; no obstant, es guarda el dret de recórrer a una segona instància en cas d'inconformitat

Tanmateix, és necessari remarcar que en els casos on hagi concorregut assetjament psicològic, i la sanció imposada no hagi causat l'acomiadament del subjecte actiu, es contemplan una mesures complementàries per evitar que la víctima i l'assetjador ocupin un lloc de feina en la mateixa oficina bancària.

#### **5.1.4. CAIXABANK S.A.**

Si analitzem els instruments normatius dels quals disposa aquesta entitat bancària sobre assetjament psicològic, en aquest cas CaixaBank S.A. disposa del seu codi de conducta i d'un protocol per la seva prevenció, tractament i eliminació.

El "*Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank*" (CaixaBank, 2021) declara com un dels seus principis d'actuació el respecte a la dignitat dels treballadors i prohibeix qualsevol classe de discriminació, assetjament o tracte inadequat, així mateix l'entitat es compromet a tenir un ambient de treball on no tingui cabuda comportaments intimidatoris, ofensius i assetjants. Aquest codi també estableix el "*Canal de Consultas y Denuncias*"<sup>29</sup> com el mitjà de comunicació determinat per la interposició de les

---

<sup>29</sup> Vegeu: CaixaBank. (2023). *Canal de Denuncias*.  
[https://silipro.service-now.com/canal\\_denuncias?id=index\\_canal\\_denuncias](https://silipro.service-now.com/canal_denuncias?id=index_canal_denuncias)

denúncies en cas de comportaments contraris a les normes de conductes de CaixaBank per part dels treballadors, amb aquest mètode es pretén garantir la confidencialitat, l'anonimat del denunciant i la possibilitat que el denunciant pateixi alguna represàlia.

El "*Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso así como otras medidas de solución de conflictos (mediación), en CaixaBank*" (CaixaBank, 2022) reconeix la diferència entre tres tipologies d'assetjament; sexual, per raó de sexe i laboral. En relació al concepte d'assetjament laboral, o també reconegut com *mobbing* o *bullying*, el protocol ho defineix com una "*conducta, práctica o comportamiento que, (...), de forma sistemática y recurrente en el tiempo, suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador*" (2022, p. 2), i el seu objectiu per la víctima és "*someterle emocional y psicológicamente y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral y a la persona empleada.*" (2022, p. 2). En aquest text protocol·lari, s'assumeix que el *mobbing* es pot donar o bé verticalment o bé horitzontalment, i a més s'exposa un llistat de conductes constitutives d'aquest risc psicosocial.

Pel que fa a la política de prevenció d'aquest protocol de CaixaBank, destacar que únicament es planteja fer una divulgació publicant aquest protocol als mitjans comunicatius interns de l'empresa i diverses accions, a acordar per l'equip directiu del banc, com formacions, materials informatius, d'entre altres.

En relació al procediment d'actuació, s'estableix un gestor específic com encarregat de la recepció de les denúncies anònimes o informals relatives a casos d'assetjaments, de la realització de les investigacions pertinents, de l'elaboració de l'informe de conclusions i de la sol·licitud de mesures adients a la Direcció de Recursos Humans. Es remarca que l'inici del procediment requereix una denúncia formal per un dels mitjans descrits, la identificació del denunciant i de la víctima i l'explicació dels fets. A partir d'aquí, s'inicien les investigacions les quals han de tenir una durada màxima de 15 dies hàbils i en el període de 3 dies laborables s'emet l'informe de conclusions que o bé sol·licita actuacions disciplinàries per l'agressor o agressors, o bé sol·licita l'arxiu dels fets. En cas que correspongui l'aplicació d'una sanció, serà la direcció de CaixaBank la facultada per decidir quina pertoca "*considerando en todo caso que se trata de una infracción muy grave de las obligaciones laborales*" (2022, p. 6); a més, el protocol recull certes causes d'agreujants com per exemple el fet que l'agressor hagi obrat amb abús d'autoritat, és a dir, que es tracti d'un superior jeràrquic.

Finalment, cal fer menció a les garanties que es contemplen durant el procediment, d'entre les quals destaquen la confidencialitat pel que fa a la presentació de la denúncia i investigació dels fets, la prohibició de represàlies contra el denunciador, la restitució de les condicions laborals en el cas que s'hagin donat represàlies, el proveïment de suport sanitari a les víctimes i en cas que la sanció no fos l'acomiadament de l'assetjador es garanteix l'opció de mobilitat geogràfica del lloc de treball per la víctima, si ho sol·licités, o per l'assetjador.

És necessari remarcar que el protocol contempla la creació d'una comissió específica per la prevenció i tractament dels assetjaments i altres mesures de solució de conflictes constituïda per un membre del propi banc un membre d'un representant sindical.

### **5.1.5. COMPARATIVA**

Duent a terme una comparativa de manera més general entre els diferents codis de conducta de les entitats financeres analitzades veiem que tant el "*Código general de conducta*" del Banco Santander S.A. com el "*Código de Conducta del Grupo BBVA*" exposen de manera més àmplia totes les qüestions relatives a la salut del treballador, amb els comportaments intolerables i amb els deures dels treballadors per promoure la dignitat per la creació d'un ambient laboral positiu. A diferència, en el "*Código de conducta*" del Banco Sabadell S.A. i en el "*Código Ético y Principios de Actuación de Caixabank*" s'indica la no tolerància de comportaments d'assetjament o d'intimidació als treballadors, però no s'especifiquen els deures dels empleats enfront a aquestes situacions. Tanmateix, destacar que tant el Banco Santander S.A. com CaixaBank S.A. contemplen com a principi bàsic l'absència de discriminació; mentre que el Banco Sabadell S.A. i BBVA S.A. no incorporen com un principi bàsic cap precepte relatiu a aquest àmbit.

Comparant els mitjans de denúncia de les conductes constitutives d'assetjament psicològic laboral, cal destacar la diferència pel que fa a la confidencialitat i l'anonimat ja que tant el Banco BBVA S.A., el Banco Santander S.A. i CaixaBank S.A. disposen d'una plataforma per notificar les denúncies pertinents que assegurin la privacitat, i a diferència, el mètode emprat pel Banco Sabadell S.A. no respecta l'anonimat ja que el fet d'haver de redactar un correu electrònic a una direcció concreta suposa la identificació del denunciador.

Pel que fa al mode de finalització de la denúncia, entre les quatre entitats bancàries analitzades s'identifiquen grans diferències. El protocol del Banco Sabadell S.A. contempla la possibilitat d'un procediment informal on es duu a terme una mediació per finalitzar amb una resolució extraoficial. El BBVA S.A. exposa la possibilitat de dur a

terme una denúncia extraoficial o una denúncia oficial on la única diferència és l'òrgan davant de qui s'interposa ja que, en virtut d'allò establert en el protocol, es durà a terme una investigació en ambdós casos. El Banco Santander S.A., d'acord amb el seu text protocol·lari, no fa referència a la possibilitat de mediació i únicament exposa el procés formal. Per acabar, el protocol estudiat CaixaBank S.A. regula la resolució per mediació, no obstant, es remarca que no hi ha una obligació legal de mediar davant d'un cas d'assetjament ja que es tracta d'un mètode de resolució alternatiu.

Finalment, en relació a les mesures correctores sí que es troben notables diferències entre els protocols analitzats dels diferents bancs. El protocol del Banco Sabadell S.A. recull una sèrie de mesures correctores ordenades de menor a major grau l'aplicació de les quals recau sobre la direcció del propi banc. En el protocol redactat pel BBVA S.A. no es contemplen cap tipus de mesures correctores, tot i això, s'exposa que la Direcció de Recursos Humans té la potestat en última instància per adoptar les decisions i mesures disciplinàries que cregui oportunes. En relació al protocol del Banco Santander S.A. no es determinen les mesures que es poden imposar davant d'un cas de *mobbing*, ni si es contempla una formació de l'agressor, no obstant, es recullen unes mesures complementàries en el marc d'evitar que la víctima i l'agressor no continuïn en la mateixa oficina bancària en cas que aquest segon no hagués estat acomiadat. Per acabar, el protocol relatiu als casos d'assetjament de CaixaBank S.A., tot i que no exposa les mesures disciplinàries concretes, sí que es fa menció a l'agreujant en cas que concorri un abús d'autoritat; i a més es garanteix l'opció de trasllat de la víctima o de l'agressor, en cas que aquest no hagués estat acomiadat.

## 5.2. ANÀLISI DELS RESULTATS

### 5.2.1. LIMITACIONS DETECTADES

El concepte de *mobbing* com ja s'ha exposat en la les fonts d'informació analitzades ha anat evolucionant d'acord amb els canvis sociolaborals i adaptant-se fins arribar a incloure en la seva pròpia definició les noves formes d'assetjament psicològic en el lloc de treball que han anat sorgint amb el pas del temps.

D'acord amb els textos científics analitzats i estudiats dels principals teòrics de la matèria en qüestió i amb l'entrevista realitzada a l'actual Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya, el concepte de *mobbing* es definiria com la realització d'una conducta abusiva exterioritzada per mitjà de comportaments, expressions i actituds de caràcter sistemàtica o repetitiva que comporta una pressió psicològica exercida sobre una persona en el desenvolupament del seu àmbit laboral que atempta contra la seva dignitat, integritat física i psíquica. Aquesta tipologia de conducta, d'acord amb l'entrevistada acostumen a ser causades per males condicions en el lloc de treball i per una mala organització, en definitiva, per una cultura laboral tòxica.

La principal limitació detectada pel que fa a la normativa estudiada ha estat l'escassa regulació sobretot a nivell autonòmica ja que en relació *mobbing* únicament s'han analitzat els drets vinculats a aquesta matèria de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya perquè a nivell autonòmic no es disposa d'una regulació de l'assetjament laboral, i en cap cas s'exposa o es recull el concepte de risc psicosocial laboral, i menys encara d'assetjament psicològic laboral. Pel que fa a l'àmbit estatal, concorre la mateixa crítica en relació a la definició conceptual de *mobbing* ja que ni en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals ni en la Llei d'Infraccions i Sancions en l'Ordre Social es concreta aquest terme. Així mateix, en la normativa sancionadora (la Llei sobre Infraccions y Sancions en l'Ordre Social) es visible com únicament es contemplen casos on l'acció assetjant és per part de l'empresari cap als treballadors<sup>30</sup>.

Una altre impediment detectat en l'anàlisi del Reial Decret 901/2020, referent a l'obligatorietat del disseny i implantació de protocols vers a conductes d'assetjament, és que únicament es fa referència a l'assetjament sexual i per raó de sexe. De manera que només s'estableixen com a obligatoris els protocols contra l'assetjament sexual o per raó de gènere per evitar i prevenir discriminacions basades en aquesta qüestió i per promoure unes condicions laborals que s'apartin de qualsevol conducta propera a la discriminació entre homes i dones en el treball<sup>31</sup>. Amb la redacció d'aquesta disposició

---

<sup>30</sup> Vegeu la pàgina 15.

<sup>31</sup> Vegeu la pàgina 22.

clarament no queden inclosos com a obligatoris els protocols contra el *mobbing* fet que suposa un desemparament de la seva regulació i la seva possible protocol·lització queda a càrrec dels sectors, en aquest cas, del sector de la banca.

Una altra barrera identificada, és que en el XXIVè Conveni col·lectiu del sector de la banca els riscos laborals que estan contemplats i regulats de manera més extensa i concreta principalment són els riscos laborals físics. De manera que els riscos laborals psicològics no estan àmpliament definits, si no més aviat manca la seva regulació, ja que només es contempla en un únic article la necessitat que siguin identificats, avaluats i intervinguts preventivament, però en cap cas es menciona les tipologies més comunes d'externalització d'aquestes conductes ni l'actuació enfront a elles.

Actualment, gràcies a la pressió exercida per les diverses organitzacions sindicals, totes les entitats financeres compten amb un protocol contra el *mobbing*, no obstant, la majoria d'aquests es centren en definir els valors empresarials, la posició del banc vers als actes d'assetjament psicològic laboral, les seves mesures d'actuació enfront un cas d'aquests i les mesures complementàries corresponents ja exposades en cada una de les entitats bancàries, i pràcticament la majoria d'aquests protocols no contemplen mesures de prevenció. Un altre fet qüestionable dels protocols de les diferents entitats bancàries així com també de les mesures aportades pels teòrics rellevants és constant el focus d'atenció únicament centrat en la víctima; de manera que per mitjà de les mesures concretades s'acaba culpabilitzant i exercint una sobrecàrrega negativa a la víctima per unes conductes de les qual únicament ha estat subjecte passiu i no respon de cap responsabilitat.

Avui en dia, la detecció dels casos d'assetjament psicològic laboral continua sent difícil tant per la pròpia víctima com pels sindicats. En la majoria dels casos les víctimes no són conscients que estan essent víctimes de *mobbing*, i assumeixen que l'afectació psicològica que estan patint, ja bé sigui estrès o depressió, és fruit de la tensió del propi desenvolupament de la seva tasca en el seu lloc de treball, de manera que el *mobbing* queda emmascarat i en la majoria de casos comporta que la persona assetjada sol·liciti una prejubilació o un trasllat d'oficina.

D'acord amb les explicacions de l'entrevistada, hi ha tres formes principals de detecció dels casos de *mobbing* en les diferents oficines bancàries. La primera, i més usual, és que la persona afectada es posi en contacte amb el sindicat, ja bé sigui directament amb el seu sindicat de referència o amb la persona del sindicat amb la qual té més afinitat. El segon mètode de detecció és gràcies a l'avís directe al sindicat o als responsables sindicals per part d'una persona del mateix entorn laboral que coneix la circumstància

que s'està donant a l'oficina. I finalment, la tercera forma, i la menys comuna, és directament per la pròpia delegada sindical la qual s'adona de la situació en el moment que acudeix a l'oficina bancària en concret i capta aquestes conductes. Evidentment cada una d'aquestes maneres de detecció té certes limitacions principalment perquè la majoria de les vegades ni tan sols la persona que rep aquestes conductes sistemàtiques hostils sap que és víctima de mobbing, i normalment opta per altres opcions que no són la denúncia directa a l'empresa o al seu sindicat.

Tanmateix, la majoria de les entitats bancàries disposen de canals electrònics on els treballadors poden formular denúncies anònimament. Com ja s'ha comentat, el Banco Santander S.A. compta el "*Canal Abierto*"<sup>32</sup> on els treballadors i treballadores poden informar anònimament dels diferents comportaments contraris als seus drets i al codi de conducta establert. No obstant, aquest mecanisme, tot i ser útil per poder identificar els subjectes actius, és a dir, els diversos assetjadors, en la pràctica real, d'acord amb articles de premsa, únicament ha suposat la finalització del seus contractes laborals (Europa Press, 2021) ja que l'entitat bancària tot i el gran nombre de comunicacions efectuades a aquesta plataforma i el gran volum d'acomiadaments degut a aquestes no ha adoptat cap mesura de prevenció per aquestes conductes.

En relació a les mesures imposades quan es verifica un cas de *mobbing*, la majoria dels protocols analitzats amb anterioritat no exposen clarament les sancions pertinents a aplicar a l'assetjador (excepte Banco Sabadell S.A. que sí que contempla les actuacions en el seu protocol), no obstant això, les entitats bancàries acostumen a adoptar les accions atenent al grau de la conducta que poden ser formació, assessorament, accions disciplinàries, suspensió del salari, suspensió del lloc de treball i acomiadament. Aquestes mesures protocol·làries d'actuació davant d'un cas de *mobbing* dissocien de les adoptades en realitat ja que la víctima està afectada psicològicament i opta per aquell mecanisme resolutiu que menor impacte de publicitat comporti i més respecti la seva intimitat i privacitat, de manera que la majoria dels casos finalitzen amb un pacte entre les parts; "*en algunos casos se ha llegado a pactar con las personas afectadas, o bien con la persona que agrede o bien con la persona que es agredida, o rescindir el propio contrato de trabajo*". D'aquesta manera, per molt que els sindicats representin la víctima, sempre és la persona afectada qui pren la decisió de pactar amb l'empresa o de continuar amb el procediment. Tal i com afirma l'entrevistada,

---

<sup>32</sup> Vegeu: Canal Abierto de Banco Santander, una vía para la transparencia. (2020). Banco Santander. <https://www.santander.com/es/stories/te-presentamos-nuestro-canal-abierto-el-derecho-de-todos-a-ser-escuchados>

*“(...) en muchos casos, se conforma con recibir el cambio de oficina o el cambio de departamento y ya con eso, digamos, ya es feliz; y en otros casos cuando ya la situación a nivel de salud de la propia persona ya conlleva pues a estar medicada, pues muchas veces lo que quiere es desaparecer del banco. Y si con esto se llega pues a una indemnización, pues ya tiene bastante por desgracia. Que no es que compartamos esto, pero al fin y al cabo es decisión de la persona que es agredida”.*

L'actual Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya afirma que en els quatre anys en el càrrec de secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya únicament en una ocasió s'ha arribat a judici. Exposa que en aquest cas, la víctima va iniciar el procediment judicial una vegada ja havia abandonat el seu lloc de treball en aquesta entitat bancària la sentència del qual encara no és pública, i afirma que *“la situación para ella era insostenible y lo que significaba era un gran problema para la salud y para su familia, y terminó yéndose del banco. Pero fue tan valiente que continuó con la denuncia adelante”.*

La mesura protocol·lària complementària del desplaçament d'una de les dues parts també s'ha identificat com una limitació perquè en la realitat únicament crea una situació d'indefensió i de desigualtat per la víctima ja que acaba essent aquesta la traslladada a una altra oficina bancària, tal i com corrobora la Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya: *“Por desgracia la gran mayoría de las veces a la que separan es a la agredida, a la persona agredida, no al agresor o agresora.”.*

En relació l'evolució quantitativa dels casos de *mobbing* en entitats bancàries, és evident l'absència d'estudis al respecte ja bé sigui per la no transparència de les entitats en principi justificada en la protecció de dades o bé per la sensibilitat de la matèria. No obstant, l'entrevistada des d'una perspectiva interna afirma que abans de l'any 2000 *“no estaba contemplado como mobbing, no teníamos el conocimiento de que eso era un acoso laboral e incluso se veía hasta normal si la gente te presiona”*; amb el transcurs dels anys és indubtable que s'ha produït canvis i sosté que *“según como hemos ido creciendo, menos mal, vamos detectando estos casos y evidentemente pues sí que ahora hay menos casos, pero evidentemente se anuncian más”*. Tot i no disposar de dades que mostrin la real evolució d'aquests casos, la secretaria general de CCOO del Banco Santander a Catalunya manifesta que en el sector bancari han disminuït donat que és qui rep aquest tipus de denúncies, ara bé, remarca que no es pot dur a terme una comparació degut a la falta de reconeixement d'aquesta problemàtica anys enrere:

*“(...) los casos para mí han disminuido (...). Otra cosa es que los pocos casos que hay ahora se denuncian, o la gran mayoría de casos que hay ahora se denuncian y antes no se denunciaban ninguno. Si me voy a las estadísticas hace años no había ninguno y ahora sí”.*

D'això es pot extreure un dels principals obstacles identificats; el número comptabilitzat de denúncies per assetjament psicològic laboral, evidentment no reflecteix els casos reals. Efectivament, aquesta poca transparència i visibilitat d'aquesta matèria estudiada queda acreditada per la dificultat que hi ha per trobar els protocols vers al *mobbing* en les pàgines web de les entitats bancàries, així com també absència de bases de dades sobre assetjament psicològic laboral, ja que ni les empreses privades ni públiques donen publicitat a aquesta informació.

### **5.2.2. PROPOSTES DE MILLORA**

Les propostes de millora plantejades han sorgit en virtut de les deficiències i limitacions detectades a mesura que s'avançava amb el desenvolupament del treball.

En termes legislatius, la qüestió de l'assetjament psicològic laboral no està contemplada per la normativa catalana i, tot i que sigui aplicable la legislació estatal, seria convenient la seva regulació per així crear un marc més ampli i extens per la protecció de la salut laboral. Tanmateix, en la normativa estatal de riscos laborals caldria conceptualitzar el terme de *mobbing* per tal de poder identificar aquesta situació amb major facilitat, claredat i de manera indubtable, així com també contemplar altres possibles supòsits d'assetjament com pot ser entre els mateixos treballadors o de treballadors cap a empresaris. Aquesta mateixa proposta, s'aplicaria pel que fa als posteriors convenis de la banca a dissenyar, donat que seria necessari desenvolupar de manera extensa els riscos laborals psicològics. j

En relació als protocols, d'un inici seria adient que s'inclogués en la regulació dels organismes públics l'obligació que les entitats bancàries disposessin de textos protocol·laris vers al *mobbing*, ja que actualment l'obligatorietat d'aquest tipus de protocol ve únicament determinada per la regulació que facin els sectors per si mateixos. A més, referent a aquests protocols propis de cada entitat bancària seria precís que estudiar i concretar mesures de prevenció amb l'objectiu d'evitar i reduir els casos d'assetjament psicològic laboral donat que és vital i imprescindible actuar de manera prèvia i adoptar polítiques de conscienciació al personal de l'organització empresarial.

Amb l'objectiu que els protocols no centrin únicament l'atenció en la víctima de l'assetjament psicològic laboral comportant una culpabilització de manera indirecta; seria apropiat que en el disseny i adopció de mesures en els casos de *mobbing*

evidentment s'ofereís a la víctima un suport psicològic, però que les diverses pràctiques de rehabilitació i altres mesures disciplinàries recaiguessin exclusivament sobre la persona responsable d'aquestes conductes hostils, ja que és aquesta la responsable dels fets i no la víctima. Per tant, una de les propostes de millora més importants és que els protocols de les diferents entitats bancàries contemplin tant mesures d'actuació, com de rehabilitació i sobretot de prevenció.

Respecte al canal de denúncies de Banco Santander S.A., la Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya ha exposat que es tracta d'un sistema que ofereix total anonimat al denunciant i que està a l'abast de tot el personal de l'entitat bancària, concretament a l'escriptori de l'ordinador portàtil que disposa cada treballador, de manera que facilita la denúncia d'aquestes conductes ja que no cal que es dugui a terme des del lloc de treball. A més, aquest "*Canal Abierto*" és utilitzat per part del sindicat CCOO quan tenen coneixement d'algun cas d'assetjament psicològic laboral ja que s'activa de manera automàtica el protocol i el banc en cap moment disposa de marge de decisió; "*cuando esa persona lo comunica a través del canal de denuncias, no es que el banco pueda decir si aplicar o no aplicar el protocolo, no puede decidirlo, se aplica*". Així mateix, segons exposa l'entrevistada "*en el momento que tu pones un comentario de estos en el canal de denuncias, al día siguiente como muy tarde ya tienes una llamada, y lo primero que hacen es separar a las personas que están sufriendo*". Cal destacar que en cas que la persona afectada hagués sol·licitat ajuda a CCOO, el sindicat de manera addicional posa en coneixement del departament de recursos humans la situació amb l'objectiu d'agilitzar el procediment. En relació a aquest procediment i a les mesures aplicades pels bancs, amb l'objectiu de vetllar per la salut psicològica de la víctima, com a millora caldria que l'entitat financera li atorgués suport psicològic, i en cas necessari, li oferís certs dies de baixa laboral, i que en cap dels casos, la separació entre víctima i agressor acabés repercutint a la víctima i fos aquesta qui s'hagués de desplaçar del seu lloc de treball.

En quant a la protecció i assistència per part dels sindicats als treballadors de la banca, és evident que com s'ha analitzat amb anterioritat, la figura del sindicat sorgeix per la protecció dels drets dels treballadors, en base a aquesta pretensió tal com manifesta la Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya, qualsevol treballador independentment de la seva afiliació sindical rebria assistència i assessorament per part de CCOO, però a la posada en coneixement de la situació, es requereix la seva afiliació per tal que pugui ser representada degudament. Com a proposta de millora pel que fa a la intervenció dels sindicats en aquets aspecte, seria interessant dur a terme campanyes sindicals per donar major visibilitat i conscienciació d'aquesta problemàtica, per exposar

les maneres d'identificar i comunicar aquests tipus de conductes i per informar de l'ajuda i suport que els sindicats poden oferir.

En relació al protocol del Banco Santander S.A. anteriorment analitzat, la Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya menciona que s'engloba en el pla d'igualtat del 31 de gener del 2023 i, per tant, ha estat aprovat recentment, de manera que pel que fa a les seves mancances o possibles millores destaca que *“siempre queremos mejorar, pero el que tenemos actualmente, no tiene, bajo mi punto de vista, todavía no tenemos perspectiva de que tenga fallos”*. Tot i això, seria oportú i recomanable que el protocol estigués a la pàgina web corporativa a la disposició de qualsevol usuari, ja sigui treballador de l'entitat o no, per tal que altres empreses puguin accedir-hi i agafin com a model idees, metodologies i procediments que es contemplen en aquest. És a dir, si cada una de les empreses fa públic el seu protocol vers al mobbing, al final s'acaba generant un ambient de cooperació normativa que comporta la confecció de protocols molt més complets, eficaços i efectius.

Pel que fa a la poca transparència dels casos d'assetjament psicològic laboral per part de les empreses bancàries, tampoc se'ls pot exigir que mostrin completament la informació detallada dels casos de mobbing, donat que responen a una política de protecció de les dades i és indispensable protegir la privacitat de la víctima. Però com a proposta de millora, sí que seria necessari i convenient donar una major transparència al número de casos que es produeixen als diferents bancs, ja que únicament essent conscients del volum d'aquesta problemàtica en les entitats, es podrà conscienciar al personal i adoptar les eines corresponents per crear un entorn de treball amb polítiques de tolerància zero cap a les conductes hostils i amb un ambient de confiança i preocupació mútua per la salut psicològica laboral, per així reduir i evitar els casos d'assetjament psicològic laboral. Un model exemplar, és el context americà on la majoria de les organitzacions empresarials estan obligades a elaborar informes públics anuals sobre el número de casos que han tingut lloc en les seves oficines i sobre la gestió que han realitzat; d'aquesta manera s'aconsegueix generar un confiança no només amb els seus treballadors si no que també amb tota la societat.

## 6. CONCLUSIONS

El *mobbing* no és una problemàtica que ha sorgit en el món laboral de manera recent, sinó que ha estat sempre present i no és fins al segle XX, concretament als anys vuitanta, que certs teòrics com H. Leymann, P. Heinemann i D. Zapf l'identifiquen i el descriuen com un factor de risc laboral.

Al llarg d'aquest treball s'ha incidit en la qüestió de les relacions laborals i com certes conductes que es poden donar en l'entorn professional poden causar un impacte negatiu; específicament l'assetjament psicològic laboral comporta una gran afectació negativa a aquelles persones que esdevenen víctimes d'aquests comportaments. No obstant, aquesta no és la única conseqüència que es deriva del *mobbing*; ja que també genera un impacte negatiu per l'organització empresarial així com per la societat. A partir d'aquest fet, queda completament evidenciada la importància que les entitats bancàries defineixin uns valors empresarials i una cultura entorn al respecte i a l'educació amb l'objectiu de crear i mantenir un bon clima laboral lliure de conductes hostils.

Cal destacar la gran contribució de l'Organització Internacional del Treball en relació a la regulació de la discriminació laboral ja que la seva implicació ha aportat uns instruments normatius que en gran mesura han aconseguit harmonitzar la qüestió del *mobbing*, i que en molts casos les empreses bancàries utilitzen conceptes definits per aquesta institució ens els seus codis de conducta.

És necessari tenir en compte que les polítiques de prevenció, detecció i actuació davant de situacions d'assetjament psicològic en els llocs de treball estudiades es poden veure modificades degut al contingut del Conveni número 190 i de la recomanació complementària de l'OIT donat que ha entrat en vigor a Espanya recentment.

Com a resultat d'una retrospectiva del paper dels sindicats, les primeres experiències internacionals que trobem de procediments vers a l'assetjament psicològic, com ja s'ha vist, no van ser purament realitzades per organitzacions sindicals si no que van ser impulsades i implantades pel propi govern de Suècia. Tot i això, els diferents sindicats han desenvolupat un paper molt rellevant per la proclama, protecció i reivindicació dels drets laborals, així com també en la manifestació de les necessitats i les problemàtiques dels treballadors i treballadores.

En el desenvolupament d'aquest treball, en un inici s'havia plantejat dur a terme un estudi comparatiu dels casos de *mobbing* a nivell quantitatiu de les principals entitats bancàries a Catalunya, no obstant, tot i buscar exhaustivament dades, aquest anàlisi no es va poder realitzar. Tanmateix, es van cercar dades quantitatives de casos bancaris d'assetjament psicològic laboral succeïts a nivell internacional per fer una comparativa

entre Estats però no es van poder obtenir. Aquest fet, juntament confirmat amb l'explicació donada per la Secretaria General de CCOO del Banco Santander a Catalunya, corrobora la nul·la transparència d'aquestes dades numèriques per part dels bancs. També, cal destacar la dificultat per trobar els protocols contra l'assetjament psicològic laboral dels bancs analitzats fet que reafirma la poca voluntat per part de les entitats financeres per donar una fàcil accessibilitat i disponibilitat d'aquests textos protocol·laris.

Tenint en compte l'objectiu general, hi ha hagut una dificultat per trobar models i teories relacionats amb el *mobbing*, sobretot d'àmbit autonòmic i estatal actuals; aquest fet ha obstaculitzat en gran mesura poder dur a terme la comparativa plantejada en un inici. Tot i la falta d'estudis estatals, aquesta comparativa s'ha realitzat en base al contingut dels codis de conducta i protocols de quatre entitats bancàries amb presència a Catalunya. Pel que fa als objectius específics, s'ha investigat i analitzat la legislació vers al *mobbing* a nivell català, estatal, europeu i internacional i s'han proposat millores respecte aquesta normativa. A més, s'ha dut a terme una aproximació a la normativa sindical vers als comportaments d'assetjament psicològic laboral, així com un estudi, complementat amb l'entrevista en profunditat, de l'actuació sindical i empresarial enfront als casos de *mobbing* en el sector bancari.

Per concloure, destacar que tot i prèviament tenir consciència de l'escassa visibilitat que té aquest risc psicosocial laboral en el sector bancari i dels pocs casos que arriben a formular-se en denúncies, durant l'elaboració del treball, i sobretot gràcies a l'entrevista en profunditat realitzada, s'ha pres major consciència del *mobbing* i de la importància del paper que desenvolupen els sindicats en el marc de la defensa dels drets laborals i de la salut psicològica dels treballadors.

En un futur, tot i l'augment de la consciència social per la salut psicològica, s'ha de seguir i aprofundir la investigació fent estudis més extensos sobre el *mobbing* en el sector bancari perquè en aquest treball queda constatat que no hi ha suficient material acadèmic. Degut això, serà convenient dur a terme estudis científics en aquest camp per conèixer l'evolució i les noves conductes d'exteriorització d'assetjament psicològic laboral, per trobar aquells models empresarials més resolutius i eficaços.

Amb la finalitat d'augmentar la confiança en els mètodes resolutius oferts a la víctima de *mobbing*, en endavant, seria precís proporcionar una major transparència i seguretat a la societat per mitjà de la publicitat de dades quantitatives relatives als casos d'assetjament psicològic laboral.

El concepte de *mobbing* no és rígid, i tot i que s'hagi definit en aquest treball, les relacions i l'entorn laboral canviaran al llarg del temps, i per tant, s'haurà d'anar modificant la seva definició i tota la normativa vinculant.

## 7. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Adam, G., & Kerckhofs, P. (2019). *Representativeness of the European social partner organisations: Banking sector*.
- Adams, A., & Crawford, N. (1992). *Bullying at Work: How to Confront and Overcome It*. Virago Press.
- AFS 1992:6 *Internkontroll av arbetsmiljön* [Control interno del ambiente de trabajo].
- AFS 1993:2 *Våld och hot i arbetsmiljön* [Violencia y amenazas en el medio ambiente laboral]. <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/publikationer/foreskrifter/vald-och-hot-i-arbetsmiljon-afs-19932-foreskrifter/#>
- AFS 1994:1 *Arbetsanpassning och rehabilitering* [Adaptación y rehabilitación laboral]. <https://www.arbetsmiljoforum.se/media/1151/arbetsanpassning-och-rehabilitering-foreskrifter-afs1994-1.pdf>
- Ajuntament de Barcelona, & Barcelona Activa. (2021). *Protocol per a la prevenció, detecció i abordatge de l'assetjament sexual a Barcelona Activa* (p. 29).
- Almeida, P. P. (2003). *O Assédio Moral no Sector Bancário, Relatório de Pesquisa para o IDICT*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.
- Arbetsmiljöverket. (1993). *Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2)*. 1–19. <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/vald-och-hot-i-arbetsmiljon-foreskrifter-afs1993-2.pdf>
- Arrieta Idiákez, F. J. (2020). Negociación colectiva y prevención de riesgos psicosociales. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 44, 238–277. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.22326>
- Assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina*. (2020). Generalitat de Catalunya. <https://administraciopublica.gencat.cat/ca/funcio-publica/prevencio-i-salut-laboral/assetjament-psicologic/>
- Autoritat Catalana de la Competència. (2022). *Estudi sobre la concentració del sector bancaria a Catalunya*.
- Banco de España. (2022). *Informe de estabilidad financiera. Otoño 2022*.
- Banco Sabadell. (2016). *Política contra el acoso y la discriminación en el grupo Banco Sabadell* (p. 1).

- Banco Sabadell. (2020). *Políticas, códigos y normas*.  
<https://www.grupbancsabadel.com/corp/es/sostenibilidad/politicas-codigos-y-normas.html>
- Banco Sabadell. (2022). *Código de Conducta* (pp. 1–72).
- Banco Sabadell. (2022). *Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres en Banco de Sabadell, S. A.* (pp. 1–90).
- Banco Santander. (2022). *Código General de Conducta* (pp. 1–33).
- Banco Santander. (2023). *Canal Abierto*.  
<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/eseu/gui/105329/index.html>
- Banco Santander. (n.d.). *Protocolo de actuación frente a agresiones a empleados de Banco Santander* (pp. 1–6).
- Basoccu, C. (2014). *Discriminate e vittime di mobbing. Analisi e riflessione sulla condizione delle lavoratrici in Italia, in particolare in Sardegna e in Veneto*.
- BBVA. (2021). *Código de Conducta del Grupo BBVA* (pp. 1–51).
- BBVA. (2023). *Canal de Denuncia del Grupo BBVA*. [www.bkms-system.com/bbva](http://www.bkms-system.com/bbva)
- BBVA. (n.d.). *Protocolo de Actuación en Materia de Acoso Moral* (pp. 1–4).
- Becker, M. (1993). Mobbing-ein neues Syndrom [Mobbing-a new syndrome]. *Spektrum Der Psychiatrie Und Nervenheilkunde*, 22, 108–110.
- Bernal, A. O. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de La Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 22(1), 101–121. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045005>
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20(3), 173–184.
- Bloom, B. S., Krathwohl, D. R., & Masia, B. B. (1984). Bloom taxonomy of educational objectives. In *Allyn and Bacon*.
- Bolívar Lozano, I. M. (2021). *El acoso laboral en España*. Universidad Miguel Hernández.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. DC Heath & Co.
- Cabrera Portillo, J. M., Hoyos Gómez, S. I., & Padilla Mancilla, C. (2021). *Evaluación de la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en una empresa del sector financiero*.

- Caglar, D., Tözün, G., & Karay, M. (2017). Mobbing behaviors in public and private banking sector: a case study in Northern Cyprus. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(2), 74–86.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=135458263&amp%0Alang=pt-pt&site=eds-live&scope=site>
- CaixaBank. (2021). *Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank* (pp. 1–16).
- CaixaBank. (2022). *Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso así como otras medidas de solución de conflictos (mediación), en CaixaBank* (pp. 1–10).
- CaixaBank. (2023). *Canal de Denuncias*. [https://silkpro.service-now.com/canal\\_denuncias?id=index\\_canal\\_denuncias](https://silkpro.service-now.com/canal_denuncias?id=index_canal_denuncias)
- Calonge, R. S. (2018). *El sindicalismo en España: Marco conceptual y jurídico del sindicalismo*. Universidad de Valladolid.
- Calvo Hidalgo, P. (2017). *El sindicalismo durante la transición democrática española. La evolución de CCOO*. Universidad de Valladolid.
- Cambridge Dictionary. (2023). *Bullying definition*.  
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/bullying>
- Canal Abierto de Banco Santander, una vía para la transparencia*. (2020). Banco Santander. <https://www.santander.com/es/stories/te-presentamos-nuestro-canal-abierto-el-derecho-de-todos-a-ser-escuchados>
- Carnero, M. Á., Martínez, B., & Sánchez-Mangas, R. (2010). Mobbing and its determinants: the case of Spain. *Applied Economics*, 42(29), 3777–3787.
- Carnero, M. Á., Martínez, B., & Sánchez-Mangas, R. (2010). Mobbing and workers' health: An empirical analysis for Spain. *Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, SA (Ivie)*, 2010–30, 30.
- CCOO denuncia les agressions que estan patint els treballadors i treballadores de banca i estalvi - CCOO CAT*. (2012). CCOO. <https://www.ccoo.cat/noticies/ccoo-denuncia-les-agressions-que-estan-patint-els-treballadors-i-treballadores-de-banca-i-estalvi/>
- CCOO. (2018). *Propuesta de política contra el acoso y la discriminación en el grupo Banc Sabadell* (p. 11).
- CCOO. (2022). *Firmado el nuevo Plan de Igualdad en Banco Sabadell*.  
<https://www.ccoo-servicios.es/html/54082.html>

- Ciampa Benhame Puglisi, M. L. (2019). Actuación sindical en la prevención y combate al acoso moral en el ambiente de trabajo: ¿es efectiva? *THEMIS Revista de Derecho*, 75, 121–134. <https://doi.org/10.18800/themis.201901.010>
- Cinco Días. (2002). CCOO alerta del alto riesgo de acoso moral en las entidades financieras. *Cinco Días*.  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2002/11/14/empresas/1037369685\\_850215.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2002/11/14/empresas/1037369685_850215.html)
- Codi Penal [CP]. Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre de 1995, núm. 281 (Espanya).
- Com detectar i actuar davant l'assetjament psicològic en el treball?* (2022). UGT Catalunya. <https://www.ugt.cat/com-detectar-i-actuar-davant-l'assetjament-psicologic-en-el-treball/>
- Comfia-CC.OO., & Banco Santander sección sindical. (n.d.). *Protocolo sobre acoso laboral*.
- COMFIA-CCOO. (2002). *COMFIA-CCOO alerta del alto riesgo de acoso moral en las entidades financieras* (p. 1).
- Comisiones Obreras. (2002). *CCOO denuncia el acoso moral en bancos y cajas* (p. 3).
- Confederation of European Security Services (CoESS)*. (2023). Confederation of European Security Services. <https://www.coess.org/>
- Constitución Española [CE]. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311 (Espanya).
- Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament, fet a Ginebra el 21 de juny de 2019. Adherit per Espanya el 25 de maig de 2022. BOE núm. 143/2022, de 8 de març de 2022, p. 82959 a 82966.
- Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament, fet a Ginebra el 21 de juny de 2019. Adherit per Espanya el 25 de maig de 2022. BOE núm. 143, de 8 de març de 2022, p. 82959 a 82966.
- Conveni sobre la discriminació en matèria de treball i ocupació (núm.111), adoptat a Ginebra el 25 de juny de 1958. Ratificat per Espanya el 6 de novembre de 1967. BOE núm. 291, del 26 d'octubre de 1967, p. 17351 a 17353.
- Conveni sobre seguretat i salut dels treballadors (núm. 155), adoptat a Ginebra el 22 de juny de 1981. Ratificat per Espanya l'11 de setembre de 1984. BOE núm. 270, de 11 de novembre de 1985, p. 35477 a 35479.

- Cruz, A. C. da. (2021). *El acoso moral laboral a la luz de la teoría crítica de los derechos humanos*.
- Curiel, A. N. G. (2015). *Sindicalismo en España: un repaso por su historia reciente, sus características actuales y sus perspectivas de futuro*.
- Davenport, N. Z., Ph, D., & Elliott, G. P. (1999). *Emotional Abuse in the American Workplace*.
- Directiva del Consell 89/391/CEE, de 12 de juny de 1989, relativa a l'aplicació de mesures per promoure la millora de la seguretat i de la salut dels treballadors en el treball. Diari Oficial de les Comunitats Europees, n°L183, de 12 de juny de 1989.
- Einarsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379–401.
- Einarsen, S. V., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (p. 22). <https://doi.org/10.1108/09596110010343666>
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1991). *Mobbing i arbeidslivet. En undersøkelse av forekomst og helsemessige av mobbing på norske arbeidsplasser [Mobbing in worklife: A study on prevalence and health effects of mobbing in Norwegian workplaces]*. Forskningscenter for arbeidsmiljø (FAHS).
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 23(1), 24–44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- El llistat de la vergonya: #piqueteempresarial que coacciona el dret de vaga*. (2012). CCOO. <https://www.ccoo.cat/educacio/noticies/publica/el-llistat-de-la-vergonya/>
- Escriche, E. (2022). El calvari del mòbing laboral: “Aquest segon fill és buscat?” Ara. [https://emprenem.ara.cat/empreses/calvari-mobing-laboral\\_130\\_4316405.html](https://emprenem.ara.cat/empreses/calvari-mobing-laboral_130_4316405.html)
- EuroCommerce. (2023). EuroCommerce. <https://www.eurocommerce.eu/our-organisation/>
- Europa Press. (2002). El 43 por ciento de los empleados de banca padece estrés, según un estudio sobre el “mobbing.” *Europa Press*. <https://www.europapress.es/ciencia/laboratorio/noticia-43-ciento-empleados-banca-padece-estres-estudio-mobbing-20021113174536.html>

- Europa Press. (2021). Santander recibió 4.400 comunicaciones en su canal de denuncias en 2020, que derivaron en 315 despidos. *Europa Press*. <https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-santander-recibio-4400-comunicaciones-canal-denuncias-2020-derivaron-315-despidos-20210314123241.html>
- European Public Service Union (EPSU). (2023). European Public Service Union. <https://www.epsu.org/>
- European Social Charter (ETS No. 035) del Consell d'Europa, 18 d'octubre de 1961 (Torí). <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list?module=treaty-detail&treaty-num=035>
- European Social Charter (revised) (ETS No. 163) del Consell d'Europa, 3 de maig de 1996 (Estrasburg). <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list?module=treaty-detail&treaty-num=163>
- European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. (2019). In *EU-OSHA*. <https://osha.europa.eu/es/facts-and-figures/esener>
- European Trade Union Committee for Education (CSEE - ETUCE). (2023). European Trade Union Committee for Education. <https://www.csee-etu.org/en/>
- Fidalgo Vega, M., Gallego Fernandez, Y., Ferrer Puig, R., Nogareda Cuixart, C., Pérez Zambrana, G., & Garcia Maciá, R. (2009). NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. In *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854\\_web.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854_web.pdf)
- FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, EuroCommerce, & CoESS. (2010). *Diálogo Social Europeo: Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y acoso de terceros relacionados con el trabajo* (p. 6).
- Gago, A. (2016). Crisis, cambio en la UE y estrategias sindicales: el impacto de la condicionalidad en el repertorio estratégico de los sindicatos españoles durante la crisis de la eurozona. *Revista Española de Ciencia Política*, 42, 45–68. <https://doi.org/10.21308/RECP.42.02>
- Generalitat de Catalunya. (2003). *Número 23 sobre assetjament psicològic en el treball* (p. 14).
- Generalitat de Catalunya. (2014). *Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina* (p. 13).

- Giga, S. I., & Hoel, H. (2003). *Violence and stress at work in financial services*.
- Gök, S. (2011). Prevalence and types of mobbing behavior: A research on banking employees. *International Journal of Human Sciences*, 8(1), 318–334.
- Gómez, J. A. (2020, May 9). Suicidios de los trabajadores de banca: la tragedia oculta del sector financiero español. *Diario16*. <https://diario16.com/suicidios-en-la-banca-la-tragedia-oculta-del-sector-financiero-espanol/>
- Gómez, J. A. (2021, January 6). Banco Santander: Trabajadores denuncian «una estrategia de mobbing que persigue que el trabajador acosado deje su trabajo voluntariamente». *Diario16*. <https://diario16.com/banco-santander-trabajadores-denuncian-una-estrategia-de-mobbing-que-persigue-que-el-trabajador-acosado-deje-su-trabajo-voluntariamente/>
- González García, K. (2002). Acción Sindical y Preventiva Contra Los Riesgos Psicosociales. El Mobbing. *Revista de Relaciones Laborales*, 7(2), 183–194.
- Grupo Banco Sabadell. (2023). Banco Sabadell. <https://www.grupbancsabadell.com/corp/es/inicio.html>
- Harassment and violence at work*. (n.d.). Eurofund. Retrieved April 17, 2023, from <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/harassment-and-violence-at-work>
- Heinemann, P. P. (1972). Mobbing-grupvald bland barn och vuxna [Mobbing-group violence by children and adults]. In *Estocolmo: Natur och Kultur*. Natur och kultur. <https://books.google.com/books/about/Mobbing.html?hl=es&id=2GwiAQAAMAAJ>
- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). Destructive conflict and bullying at work. In *Manchester School of Management, UMIST*. (p. 30).
- Hornstein, H. A. (1997). *Brutal Bosses and Their Prey: How to Identify and Overcome Abuse in the Workplace*. Riverhead Books.
- HOSPEEM. (2023). The European Hospital and Healthcare Employers' Association. <https://hospeem.org/>
- Idig-Camuroglu, M., & Minibas-Poussard, J. (2015). Mobbing at banks: Moderating Effect of Negative Emotions on the Relationship between Mobbing and Turnover Intention. *Australian Journal of Business and Management Research, New South Wales Research Centre Australia (NSWRCA)*, 5(2), 14–24.
- Información Corporativa BBVA. (2023). BBVA. <https://www.bbva.com/es/informacion-corporativa/>

- Instrument de Ratificació de la Carta Social Europea (revisada), feta a Estrasburg el 3 de maig de 1996. Ratificada per Espanya el 29 d'abril de 2021. BOE núm. 139/2021, de 11 de juny de 2021, p. 71274 a 71327.
- Jódar, P., Alós, R., Beneyto, P., & Vidal, S. (2018). La representación sindical en España: cobertura y límites. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 36(1), 15–34. <https://doi.org/10.5209/crla.59555>
- Johanson, U. (1987). *Utveckla det miinskliga kapitalet [Developing the human capital - Desarrollando el capital humano]*. SPF-Verlag, Estocolm.
- Kaucsek, G., & Simon, P. (1995). Psychoterror and risk-management in Hungary. *Seventh European Congress on Work and Organizational Psychology*, 19, 22.
- Kazmierczyk, J., Figas, D., Akulich, M., & Jazwinski, I. (2021). Mobbing in Banks: The Role of Gender and Position on the Process of Mobbing in Banks in Poland and Russia. *European Research Studies Journal*, XXIV(1), 697–714. <https://doi.org/10.35808/ersj/1989>
- Kihle, S. (1990). *Helsefarlige ledere og medarbeidere [When management is a health risk for subordinates]*. Hemmets bokforlag.
- Knorz, C., & Zapf, D. (1996). Mobbing-an extreme type of social stressors at the workplace. *Organizational Psychologie*, 40, 12–21.
- La concentració del sector bancari a Catalunya*. (2022). Autoritat Catalana de La Competència. [http://acco.gencat.cat/ca/detall/article/20220225\\_estudi\\_concentraco\\_sector\\_bancari](http://acco.gencat.cat/ca/detall/article/20220225_estudi_concentraco_sector_bancari)
- La violencia y el acoso en el trabajo afectan a más de una persona de cada cinco*. (2022). International Labour Organization. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_863210/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_863210/lang--es/index.htm)
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Leymann, H. (1992). *Frdn mobbning till utslagning i arbetslivet [From mobbing to expulsion in work life - Del mobbing a la expulsion en la vida laboral]*. Publica, Estocolm.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>

- Leymann, H., & Gustafsson, B. (1984). *Psykiskt void i arbetslivet. Tvd explorativa undersokningar [Psychological violence at work places. Two explorative studies]*. Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H., & Zapf, D. (1996). Mobbing and victimization at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.  
<http://www.arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals (BOE núm. 269, de 10 de novembre de 1995).
- Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. (BOE núm. 172, de 20 de juliol de 2006).
- López Cabarcos, M. Á., & Vázquez Rodríguez, P. (2003). *La ley al servicio de la víctima de mobbing* (pp. 73–82). [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/ley\\_al\\_servicio\\_mobbing.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/ley_al_servicio_mobbing.pdf)
- López, V. D., & González-Trijueque, D. (2021). Revisión de instrumentos en español para medir el acoso laboral: Su utilidad en la evaluación pericial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32(1), 11–21. <https://doi.org/10.5093/apj2021a16>
- Lorenz, K. (1964). *Das sogenannte Böse. Zur Naturgeschichte der Agression*.
- Lorenz, K. (1973). *Die acht Todsünden der zivilisierten Menschheit*. Piper.
- Lorenz, K. (1988). *Hier bin ich - wo bist Du? Ethologie der Graugans*. Piper.
- Maciel, R. H., Cavalcante, R., Matos, T. G. R., & Rodrigues, S. (2007). Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: Uma fotografia. *Psicologia e Sociedade*, 19(3), 117–128. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822007000300016>
- Marginson, P. (2015). Coordinated bargaining in Europe: From incremental corrosion to frontal assault? *European Journal of Industrial Relations*, 21(2), 97–114.  
<https://doi.org/10.1177/0959680114530241>
- Martínez, D. B. (2017). *Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral*. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Martínez, L. (2020). Los sindicatos, de la Revolución Industrial al siglo XXI. *El Orden Mundial*. [https://elordenmundial.com/sindicatos-historia-sindicalismo/?nab=1&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F](https://elordenmundial.com/sindicatos-historia-sindicalismo/?nab=1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F)
- Martínez, M. Á. G. (2015). El sindicalismo vertical en la España franquista: principios doctrinales, estructura y desarrollo. *Revista Mexicana de Historia Del Derecho*, 31,

223–257. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/historia-derecho/article/view/10213/12239>

- Matthiesen, S. B., Raknes, B. I., & Rokkum, O. (1989). Mobbing pa arbeidsplassen [Mobbing at work places]. *Tidskrift for Norsk Psykologforening*, 26, 761–774.
- Mayoral Blasco, S. (2010). Mobbing: modelos explicativos y acción sindical. *Papers. Revista de Sociologia*, 95(1), 29. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v95n1.668>
- McCarthy, P., Sheehan, M., & Kearns, D. (1995). *Managerial Styles and Their Effects on Employees Health and Well-Being in Organisations Undergoing Restructuring*. Faculty of Commerce and Administration.
- Meardi, G. (2018). Economic Integration and State Responses: Change in European Industrial Relations since Maastricht. *British Journal of Industrial Relations*, 56(3), 631–655. <https://doi.org/10.1111/BJIR.12307>
- Miguélez, F., & Alós, R. (2022). Unions in the digital age. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 40(2), 237–243. <https://doi.org/10.5209/CRLA.82792>
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393–413.
- Minibas-Poussard, J., Seckin-Celik, T., & Bingol, H. B. (2018). Mobbing in higher education: Descriptive and inductive case narrative analyses of mobber behavior, mobbee responses, and witness support. *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 18(2), 471–494. <https://doi.org/10.12738/estp.2018.2.0018>
- Mobbing - Sección Sindical BBVA*. (n.d.). Retrieved February 22, 2023, from <https://www.ccoo-servicios.es/bbva/mobbing/>
- Mobbing*. (2007). Eurofund. <https://www.eurofound.europa.eu/es/node/52297>
- Montagut, E. (2016). El sindicalismo franquista. *Nueva Tribuna*. <https://www.nuevatribuna.es/articulo/historia/sindicalismo-franquista/20160419144645127527.html>
- Navarrete Vázquez, S. (2010). *Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así?* Lorenz y Leymann revisitados (p. 44). <http://www.kwesthues.com/e-Sergio10a.pdf>
- Niedl, K. (1995). Mobbing/bullying an Arbeitsplatz [Mobbing/bullying at the work place]. *Zeitschrift Für Personalforschung*, 9(3), 297–300.

- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2). <https://doi.org/10.1080/13594329608414857>
- OIT *Convenio 190*. (n.d.). International Labour Organization. Retrieved January 28, 2023, from <https://c190.lim.ilo.org/>
- OIT. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1–2). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)
- Ollé-Espluga, L., Vergara-Duarte, M., Belvis, F., Menéndez-Fuster, M., Jódar, P., & Benach, J. (2015). What is the impact on occupational health and safety when workers know they have safety representatives? *Safety Science*, 74, 55–58.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/--relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_711699.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/--relconf/documents/meetingdocument/wcms_711699.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno. In *Educación obrera*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Organización Internacional Del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- Ortiz, D., & Díaz-Conde, J. (2014). *LOBOS*. <https://www.youtube.com/watch?v=M8zv5lkcFz8>
- Paanen, T., & Vartia, M. (1991). *Mobbing at workplace in state government*. Finnish Work Environment Fund.
- Palomeque López, M. C. (1994). *Derecho sindical español*. Tecnos.
- Parra Cortés, L. V. (2015). Aportes para el desarrollo normativo sobre acoso laboral en Ecuador: la experiencia de la Ley 1010 de 2006 en Colombia. *Foro Revista de Derecho*, 24, 51–71.
- Payá Castiblanque, R., & Pizzi, A. (2020). Presencia sindical y gestión de riesgos laborales de origen psicosocial. Un análisis del caso español. In *Revista Internacional de Organizaciones* (Issue 24, pp. 325–366). <https://doi.org/10.17345/rio24.325-366>

- Peña Hernández, K. P., & Toro Rubio, H. Y. (2017). *El mobbing laboral, distorsión de trabajo frecuente y encubierto en el sector bancario comercial*.
- Piqueras, J. A. (1992). *El movimiento obrero*. Anaya.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=389946>
- Portal web corporativo. (2023). Caixabank.  
[https://www.caixabank.com/es/home\\_es.html#](https://www.caixabank.com/es/home_es.html#)
- Poveda, F. (2017). Un empleado gana al Santander el primer pleito laboral por vulnerar derechos fundamentales. *Diario 16*. <https://diario16.com/empleado-gana-al-santander-primer-pleito-laboral-vulnerar-derechos-fundamentales/>
- Recomanació (OIT) sobre la violència i l'assetjament (núm. 206), adoptada a Ginebra el 21 de juny de 2019.
- Regulación del acoso laboral o mobbing. (n.d.). In *Defensor del Pueblo*. Retrieved January 28, 2023, from <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/regulacion-del-acoso-laboral-o-mobbing-2/>
- Reial Decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el seu registre i es modifica el Reial Decret 713/2010, de 28 de maig, sobre registre i dipòsit de convenis i acords col·lectius de treball. (BOE núm. 272, de 14 d'octubre de 2020).
- Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors. (BOE núm. 255, de 24 d'octubre de 2015).
- Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors. (BOE núm. 255, de 24 d'octubre de 2015).
- Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social. (BOE núm. 189, de 8 d'agost de 2000).
- Resolució de 17 de març de 2021, de la Direcció General de Trabajo, per la qual es registra i publica el XXIV Conveni col·lectiu del sector de la banca. (BOE núm. 76, de 30 de març de 2021).
- Resolució de 23 de desembre de 202e, de la Direcció General de Trabajo, per la qual es registra i publica la modificació del XXIV Conveni col·lectiu del sector de la banca. (BOE núm. 4, de 5 de gener de 2022).
- Resolució del Parlament Europeu, de 20 de setembre de 2001, sobre l'assetjament moral en el lloc de treball (2001/2339(INI)).
- Rodríguez, F. J. (2022). *La obligatoriedad de los Protocolos de Acoso en las Empresas*. Belzuz Abogados. <https://www.belzuz.com/es/publicaciones/en->

[espanol/item/11559-obligatoriedad-de-los-protocolos-de-acoso-en-las-empresas-espana.html](https://www.lavozdelsur.es/ediciones/jerez/denuncian-la-presion-que-ejerce-el-banco-santander-sobre-sus-trabajadores_8586_102.html)

Romero, F. (2014). Denuncian la “presión” que ejerce el Banco Santander sobre sus trabajadores. *La Voz Del Sur*.

[https://www.lavozdelsur.es/ediciones/jerez/denuncian-la-presion-que-ejerce-el-banco-santander-sobre-sus-trabajadores\\_8586\\_102.html](https://www.lavozdelsur.es/ediciones/jerez/denuncian-la-presion-que-ejerce-el-banco-santander-sobre-sus-trabajadores_8586_102.html)

Romero, F. (2014). Denuncian la “presión” que ejerce el Banco Santander sobre sus trabajadores. *La Voz Del Sur*.

[https://www.lavozdelsur.es/ediciones/jerez/denuncian-la-presion-que-ejerce-el-banco-santander-sobre-sus-trabajadores\\_8586\\_102.html](https://www.lavozdelsur.es/ediciones/jerez/denuncian-la-presion-que-ejerce-el-banco-santander-sobre-sus-trabajadores_8586_102.html)

Sanz, J. C. (2018). *El acoso laboral en la banca*. Mobbing Madrid.

<https://mobbingmadrid.org/acoso-laboral/empleados-banca-mobbing/>

Sanz, J. C. (2018). *El Banco Santander condenado por mobbing*. Mobbing Madrid.

[https://mobbingmadrid.org/acoso-laboral/mobbing-el-banco-santander-condenado\\_11/](https://mobbingmadrid.org/acoso-laboral/mobbing-el-banco-santander-condenado_11/)

Serrato, F. (2022). Caixabank, condenada a readmitir a una trabajadora que le ganó otras dos demandas. *The Objective*. <https://theobjective.com/economia/2022-10-04/caixabank-condenada-readmitir/>

Seyed Javadin, S. R., Esfidani, M. R., Farhangi, A. A., Rastgar, A. A., & Bahrami, M. (2020). Identifying the concept, causes and consequences of salesforce culture (The case: Bank Mellat). *Journal of Strategic Management Studies*, 11(42), 1–18.

[http://www.smsjournal.ir/article\\_105906\\_en.html](http://www.smsjournal.ir/article_105906_en.html)

Siluk, J. C. M., Garlet, T. B., Marcuzzo, R., Michelin, C. de F., & Minello, I. F. (2020). New perspectives on mobbing in banking institutions. *Brazilian Journal of Management/Revista de Administração Da UFSM*, 13(3), 463–482.

<https://doi.org/10.5902/19834659>

Síndic de Greuges. (2007). *El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes*.

*Sindicalismo y movimiento obrero | Franquisme*. (n.d.). Memoria.Cat. Retrieved April 3, 2023, from <http://www1.memoria.cat/franquisme/es/content/sindicalismo-y-movimiento-obrero-0>

Soledad, E., & Carhuaz, O. (2020). Caracterización del acoso laboral y las repercusiones en las instituciones educativas. *Revista San Gregorio*, 38, 180–196.

<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1152Articuloderevisión>.<https://orcid.org/0000-0002-7400-8625>

Suria, C. R. (2022). El calvario de una empleada de CaixaBank. *EDA TV*. <https://www.edatv.news/noticias/33798/el-calvario-de-una-empleada-de-caixa-bank>

Thamarakshan, S. (2015). *Workplace bullying - A case study on RHB Bank Berhad, Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.

*The Council of European Municipalities and Regions (CEMR)*. (2023). The Council of European Municipalities and Regions. <https://www.ccre.org/>

*The European Federation of Education Employers (EFEE)*. (2016). The European Federation of Education Employers. <https://educationemployers.eu/>

Toohy, J. (1991). *Occupational stress: Managing a metaphor*. Macquarie University.

Tribunal Superior de Justicia de Catalunya (Sala de lo Social). Sentència núm. 9352/2001 de 28 de novembre de 2001.

Tribunal Superior de Justicia de Catalunya (Sala de lo Social, Secció 1a). Sentència núm. 5986/2009 de 24 de juliol de 2009.

Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana. Sentència núm. 1875/2018, de 5 de juny de 2018.

Tribunal Suprem (Sala de lo Social, Secció 1ª) Auto de 17 de juliol de 2019.

Trujillo-Flores, M. M., Lámbarry-Vilchis, F., & Valderrábano-Almegua, M. de la L. (2015). Cuantificación de mobbing en el sector financiero mexicano desde la perspectiva de género. In *Instituto Politécnico de México*.

UGT. (2016). *Nuevo plan de igualdad y política contra el acoso y la discriminación*. <https://ugt-bancosabadell.com/nuevo-plan-de-igualdad-y-politica-contra-el-acoso-y-la-discriminacion/>

UGT. (2022). *UGT firma el III Plan de Igualdad en Banco Sabadell*. <https://www.fesmcutpv.org/cms/index.php/actualidad-igualdad/1604-ugt-firma-el-iii-plan-de-igualdad-en-banco-sabadell>

*UNI Europa*. (2023). UNI Europa. <https://www.uni-europa.org/>

Valero-Oteo, I. (2019). La negociación colectiva en España: una evolución imperfecta. *Lurralde: Investigación y Espacio*, 42, 151–163.

- Van den Bossche, S., Taris, T., Houtman, I., Smulders, P., & Kompier, M. (2013). Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(5), 588–600. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.690557>
- Velazquez, M. (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o “mobbing.” *Prevención, Trabajo y Salud: Revista Del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, 17, 27–38. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2002/17/artFondoTextCompl.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2002/17/artFondoTextCompl.pdf)
- Verdasca, A. T. (2011). *Workplace Bullying, Power and Perceptions of Organizational Politics: A Study of the Portuguese Banking Sector*. Universidade Técnica de Lisboa.
- Verdasca, A., & Baillien, E. (2021). Workplace Bullying in the Portuguese Banking Sector: Incidence Levels and Risk Groups. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(21–22), NP12360–NP12387. <https://doi.org/10.1177/0886260519889929>
- Villalba Mora, S. E. (2022). *Mobbing y su influencia en la calidad de vida en los trabajadores en el sector financiero* (p. 18).
- Web Corporativa Santander*. (2023). Banco Santander. <https://www.santander.com/es/home>
- Wilhelmi, G. (2021). Sobrevivir a la derrota: Historia del sindicalismo en España, 1975-2004. In *Ediciones Akal* (Vol. 10).
- Wilson, C. B. (1991). U.S. businesses suffer from workplace trauma. *Personnel Journal*, 70(7), 47–50.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1–2), 70–85. <https://doi.org/10.1108/01437729910268669>
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237.

## 8. LLISTAT D'ABREVIATURES I ACRÒNIMS

ACCO – Autoritat Catalana de la Competència

BBVA – Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

BOE – *Boletín Oficial del Estado*

CCOO – *Confederación Sindical de Comisiones Obrera*

CE – Constitució Espanyola

CEE – Comunitat Econòmica Europea

CGBS – *Cuadros Grupo Banco Sabadell*

CMRE – *Consejo de Municipios y Regiones de Europa*

CoESS – *Confederation of European Security Services*

COMFIA-CCOO – *Federación de Servicios Financieros y Administrativos de CCOO*

CP – Codi Penal

CSC – Intersindical-Confederació Sindical Catalana

CSEE – *Comité Sindical Europeo para la Educación*

EAC – Estatut d'Autonomia de Catalunya

EFEE – *European Federation of Education Employers*

ERO – Expedient de Regulació d'Ocupació

ET – Estatut dels Treballadors

ETS – *European Treaty Series*

EU-OSHA – *European Agency for Safety and Health at Work*

FD – Fonament de Dret

FSESP – *Federación Sindical Europea de Servicios Públicos*

HOSPEEM – *European Hospital and Healthcare Employers' Association*

LPRL – Llei de Prevenció de Riscos Laborals

OIT – Organització Internacional del Treball

SciELO – *Scientific Electronic Library Online*

SICAM – *Sindicato Independiente Grupo Banco Sabadell*

TSJ – Tribunal Superior de Justícia

UE – Unió Europea

UGT – *Unión General de Trabajadores.*

## 9. ÍNDEX DE FIGURES I TAULES

Figura 1 – Representació percentual de països europeus amb procediments instaurats per abordar l'assetjament o la intimidació.....	27
Taula 1 – Existència de procediments instaurats en els països europeus per fer front a l'assetjament .....	28
Figura 2 – Comparativa percentual entre Espanya i la mitjana dels Estats Membres de la UE relativa a procediments instaurats per abordar l'assetjament o la intimidació....	29
Figura 3 – Oficines bancàries per entitats situades a Catalunya a l'any 2019.....	32

## 10. ANNEXES

### 1. GUIÓ DE L'ENTREVISTA

Bona tarda, inicialment voldria agrair-li haver acceptat a ser entrevistada. Com ja se li ha explicat en el document del consentiment, les seves explicacions únicament tenen una finalitat acadèmica per la realització del treball de final de grau. Si li sembla correcte, comencem amb l'entrevista:

1. Què entén el sindicat CCOO com a mobbing? Com detecteu els casos, és dir, quan teniu el coneixement que s'està donant un cas?
2. La problemàtica de l'assetjament psicològic, és una pràctica estesa en el sector de la banca?
3. Normalment, teniu una actuació activa de vosaltres d'identificar aquestes situacions, o una actuació passiva on són els treballadors i treballadores afectats que acudeixen al sindicat sol·licitant empara i ajuda?
4. En aquestes situacions, atorgueu protecció i assistència únicament als afiliats i afiliades al Sindicat CCOO, o a tots els treballadors i treballadores indiferentment de l'afiliació?
5. En la realitat, quan hi ha una situació d'assetjament psicològic, com evoluciona aquesta problemàtica? Com actua el sindicat? És difícil iniciar el protocol?
6. Hi ha una reticència per part del Banc Santander per acceptar els casos que es puguin donar d'assetjament laboral psicològic?
7. Us trobeu molts casos d'assetjament moral, teniu coneixement dels casos que realment succeeixen?
8. Quan CCOO ha hagut d'actuar enfront a una situació de mobbing, heu arribat en algun cas a judici? O finalment s'ha pactat amb l'empresa?
9. Quants d'aquests casos han complert amb allò establert en el protocol?
10. Des de la perspectiva sindical, quines mancances creus que té aquest protocol actual?
11. Quines millores creus que hauria d'incorporar el protocol per actuar de la millor manera possible davant d'un cas d'aquest tipus?
12. Consideres que en els últims anys hi ha hagut un increment o davallada d'aquests casos?

## 2. DOCUMENT DE CONSENTIMENT DE L'ENTREVISTA

Benvolguda Sra. Lola Gil Pérez de Baños

Gràcies per participar en l'elaboració del treball de final de grau d'administració i direcció d'empreses de l'estudiant Alba Lázaro Huguet que té per objectiu principal investigar, analitzar i comparar els diferents models, teories i estudis sobre l'assetjament psicològic laboral del sector bancari a nivell català, estatal, europeu i internacional per així poder donar una millor resposta aplicable davant d'aquests comportaments.

Durant el projecte és molt important conèixer i recollir informació relativa a l'actuació sindical davant l'assetjament moral laboral en el sector de la banca, per aquesta raó, la seva participació és essencial.

S'agraeix tenir l'oportunitat de fer-vos una entrevista per aquest projecte, aportant la seva visió i coneixements en relació a la qüestió analitzada. Durant el procés d'investigació sempre tindrà el dret de retirar-se de la seva participació en l'estudi, així com de no respondre a qualsevol pregunta feta en un moment determinat.

Si desitja participar en aquesta investigació, si us plau, completi el formulari adjunt.

Pot posar-se en contacte amb l'estudiant en la següent adreça:

[alba.lazaroh@estudiants.urv.cat](mailto:alba.lazaroh@estudiants.urv.cat)

Si us plau, no dubti en posar-se en contacte per qualsevol altra informació que pugui necessitar

Moltes gràcies.

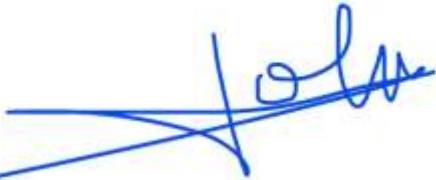
Alba Lázaro Huguet

He llegit la informació proporcionada amb anterioritat en relació al projecte i declaro que estic d'acord en participar en el projecte de forma voluntària, anònima i confidencial.

Lola Gil Pérez de Baños

---

Nom de la persona participant



19/05/2023

---

Signatura

Data



19/05/2023

---

Signatura de la persona investigadora

Data

