



D. David López Puig
Director de Personas
CAIXABANK
C/ Pintor Sorolla, 2-4, 46004, Valencia

D. Jordi Mondejar López
Director de Negocio
CAIXABANK
C/ Pintor Sorolla, 2-4, 46004, Valencia

En Barcelona, a 27 de mayo de 2026

Estimados Señores,

Nos dirigimos a ustedes, en nombre de las 11 secciones sindicales de CaixaBank, desde la responsabilidad que asumimos como representantes de la plantilla, tras años de interlocución continuada con la Dirección de Personas y las distintas Direcciones Territoriales, sin que las demandas trasladadas hayan obtenido una respuesta adecuada a la gravedad de la situación.

El momento actual es especialmente delicado. La plantilla, como bien saben, ha dicho basta. Y lo ha hecho de forma prácticamente unánime en la red, tras un largo periodo de advertencias, reclamaciones y propuestas que, de manera reiterada, no han sido atendidas en la medida necesaria.

Por ello, consideramos imprescindible trasladarles directamente lo que está ocurriendo. Entendemos que puede existir una falta de información sobre la realidad que vive la plantilla o, en su caso, una interpretación insuficiente de la magnitud de sus demandas. En cualquiera de los dos escenarios, **la situación requiere de su conocimiento directo y de una intervención decidida.**

Queremos subrayar que esta iniciativa no responde a ningún interés electoral ni coyuntural. Es, exclusivamente, **el ejercicio de una responsabilidad sindical sostenida en el tiempo, fruto de años de trabajo recogiendo y trasladando las preocupaciones de la plantilla.** Estas han sido expuestas de forma constante ante los distintos niveles de la organización sin que se haya logrado revertir una dinámica que, lejos de mejorar, se ha deteriorado progresivamente.

En los últimos cinco años, **la falta de entendimiento, la creciente incompreensión y una gestión que la plantilla percibe como alejada de su realidad han derivado en un escenario de ruptura** y desorden organizativo que hoy resulta insostenible.

No entendemos cómo, a pesar de todo ello, la empresa sigue empeñada en no reconocer un problema de carácter estructural que, lejos de ser puntual, se ha ido enraizando y generalizando como consecuencia de unos **niveles de exigencia** crecientes y, en muchos casos, **desproporcionados.**

Llevamos años hablando de cultura, de liderazgo, de valores y de compromiso, pero todo ello ha quedado reducido en demasiadas ocasiones a meros mensajes formales, sin una traslación real en el día a día. Se trasladan discursos que no encuentran reflejo en la práctica, generando una brecha cada vez mayor entre lo que se dice y lo que la plantilla vive.

Es por ello que consideramos que la única forma de frenar la escalada del conflicto pasa, de manera irrenunciable, por un **reconocimiento explícito del problema**. Es imprescindible que la organización traslade a la plantilla **un compromiso claro y creíble con la resolución de los problemas existentes**. Sin ese reconocimiento previo, resulta imposible construir soluciones eficaces.

Dichas soluciones deben abordar de forma decidida las **malas praxis** que se han ido consolidando en determinados ámbitos de la cultura de liderazgo. De lo contrario, el deterioro del clima laboral —ya en niveles insostenibles— seguirá profundizándose.

Asimismo, consideramos imprescindible que el espacio de diálogo existente sea dotado de una **capacidad real de escucha, análisis y respuesta**. La experiencia de estos años demuestra que los canales habilitados han resultado estériles en la práctica, sin que las aportaciones de la representación de la plantilla hayan tenido un reflejo efectivo en la toma de decisiones.

La situación actual exige algo más que la mera existencia de interlocución: requiere decisiones valientes que aseguren que aquello que se traslada es atendido, valorado e incorporado cuando procede. Solo así será posible **restablecer la confianza, ordenar la organización y garantizar un entorno de trabajo digno y sostenible**.

En este sentido, y con ánimo de poner fin a esta situación insostenible, **consideramos imprescindible concretar una serie de medidas estructurales que permitan corregir de forma efectiva el actual modelo comercial**, abordado, en primer lugar, aquellas vinculadas a la definición de objetivos y sistema de retribución variable:

- La transición a un modelo de objetivos anuales, definidos desde el inicio del ejercicio y sin modificaciones al alza, que elimine la dinámica de cierre permanente y permita una planificación racional del trabajo, como modelo consolidado que no obedezca únicamente a una situación coyuntural para este año 2026.
- El establecimiento de límites claros a los incrementos de objetivos, vinculándolos a criterios objetivos y garantizando que el esfuerzo extraordinario sea reconocido y no normalizado.
- La adaptación automática de los objetivos ante situaciones de incapacidad temporal o falta de personal, evitando que la carga recaiga injustamente sobre las plantillas presentes.
- La eliminación de penalizaciones injustas en la retribución variable y la corrección de incoherencias en el cómputo del trabajo realizado.
- El fin de la exigencia sistemática de sobrecumplimiento más allá del 100% de las métricas oficiales, especialmente cuando responde a dinámicas internas ajenas a la realidad de las oficinas.
- La reorganización del trabajo para garantizar tiempo efectivo de gestión, reduciendo la carga burocrática y la presión derivada de reuniones y seguimientos constantes sin valor añadido.
- El cumplimiento efectivo y adecuado de las obligaciones empresariales en materia de información y consulta a la RLPT, transparencia y objetivación, definidos legalmente (art. 64 ET) y jurisprudencialmente, incluyendo sentencias y acuerdos prejudiciales directamente vinculados a nuestra entidad.

Ahora bien, junto a estas medidas objetivas de modificación de la retribución variable, **resulta imprescindible actuar de forma directa sobre la sistemática comercial**, que es, en estos momentos, el **principal foco de deterioro del clima laboral** y del propio modelo de negocio. En este ámbito, consideramos prioritario:

- La erradicación de prácticas de sobre-fiscalización, así como de ránkings, comparativas y sistemas de presión que deterioran el clima laboral y no contribuyen a la mejora del negocio.
- El establecimiento de límites claros a la presión comunicativa y la eliminación de prácticas informales que contradicen la propia metodología de la entidad.
- El refuerzo de la autonomía profesional, permitiendo a la plantilla gestionar su actividad con criterios de asesoramiento real al cliente, apoyados en herramientas útiles y no en sistemas de control.
- La mejora de las herramientas y bases de datos comerciales, garantizando su utilidad real y evitando dinámicas de contacto masivo sin valor.
- La habilitación de un canal independiente y eficaz que permita denunciar malas prácticas de gestión con garantías y consecuencias reales.

La adopción de estas medidas no debe entenderse únicamente como un ajuste organizativo, sino como la **concreción práctica de los principios de liderazgo y cultura que la propia entidad declara y ha publicado de forma expresa a través de sus Direcciones Territoriales**. Si realmente se quiere cerrar la brecha existente entre el discurso y la realidad, **es imprescindible que estos valores dejen de ser un marco declarativo y pasen a configurarse como una norma de obligado cumplimiento**, con exigencia real, medible y verificable. Las prácticas descritas —presión desmedida, sobrecumplimiento impuesto, microgestión, fiscalización constante o dinámicas de señalamiento— no son compatibles con dichos valores y, por tanto, deben ser expresamente prohibidas, supervisadas y, en su caso, corregidas. Desde nuestra responsabilidad como representación de la plantilla en cada ámbito territorial, seguiremos denunciando internamente dichas prácticas para requerirles una actuación focalizada desde la Dirección, como paso previo y preferible al recurso a la actuación inspectora.

Esta es, para esta representación sindical, una línea roja ineludible: sin la traslación efectiva de estos principios a normas claras de comportamiento y a sistemas de evaluación que garanticen su cumplimiento en todos los niveles de la organización, no será posible desescalar el conflicto ni reconstruir un marco de confianza real.

Debemos advertir, además, que la situación descrita no responde a casos aislados, sino a una realidad generalizada en la red. El nivel de desgaste y descontento es tal que **la paz social se encuentra seriamente comprometida**, existiendo una demanda creciente de una nueva escalada de movilizaciones si no se producen respuestas inmediatas.

Por todo ello, **les solicitamos que se impliquen de manera directa en la comprensión y abordaje de esta situación**. Creemos que todavía estamos a tiempo de reconducirla, pero ello exige **reconocer su gravedad y actuar en consecuencia, con compromisos claros, verificables y sin dilaciones en el conjunto de elementos que centramos en el presente escrito, así como en los que expresamos en el escrito conjunto al CUSL**.

De forma vinculada y vinculada con estos aspectos, reclamamos que se proceda a convocar antes del 10 de junio la **Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Desconexión Digital de 24 de enero 2020**, la cual no ha tenido lugar nunca y les solicitamos expresamente su comparecencia por la importancia de la misma.

Reiteramos, una vez más, nuestro compromiso y disposición a contribuir de manera constructiva en la identificación de soluciones reales y sostenibles, como reclama y exige la plantilla. Estamos convencidos de que, con el esfuerzo de todos y desde el diálogo con la RLPT, es posible caminar hacia la recuperación de un marco de confianza y normalidad en la organización, evitando un escenario de conflictividad permanente.

Atentamente,



Begoña Peiró García
SECB



Iñigo Vicente Herrero
CCOO



Raquel Ruiz Gómez
UGT



Ángel Bartolomé Moreno
ACCAM



Alberto Parras Garrido
SATE



Oscar Bayona Candel
STOP



Antoni Cano i Vernet
FEC



Antonio L. Llompart Forteza
SIB



Joan Reynes Alomar
UOB



Ignacio Casado Cervel
CGT



Helena Villalba Martínez
CSIF