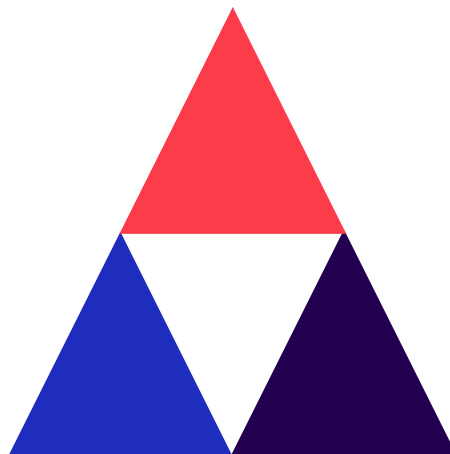




# ▶ Las repercusiones de la digitalización en el sector financiero

Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero <sup>1</sup>  
(Ginebra, 24-28 de enero de 2022)

Nota sobre las labores



Departamento de Políticas Sectoriales

Ginebra, 2022

---

<sup>1</sup> De conformidad con los procedimientos establecidos, la presente nota se someterá a la consideración del Consejo de Administración de la OIT, en su 346 reunión (octubre-noviembre de 2022).



## ▶ Índice

---

	<b>Página</b>
I. Introducción .....	5
II. Discusión general .....	7
III. Examen de los puntos propuestos para la discusión .....	11
IV. Examen del proyecto de conclusiones .....	25
V. Adopción de las conclusiones .....	32
VI. Clausura de la Reunión .....	32



## ► I. Introducción

---

1. La Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero se celebró del 24 al 28 de enero de 2022. El Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) decidió, en su 335.ª reunión (marzo de 2019), convocar la Reunión que, debido a las restricciones de viaje impuestas a causa de la pandemia de COVID-19, tuvo lugar en un formato combinado presencial y virtual. El objetivo de la Reunión fue examinar los retos y oportunidades relativos a las repercusiones de la digitalización en el futuro del trabajo en el sector financiero, centrándose en particular en las tendencias mundiales y en las políticas, estrategias y buenas prácticas para promover el trabajo decente en el sector.
2. El Presidente de la Reunión fue el Sr. Abdulla Murad Al-Mullahi, Subdirector General, Dirección General de Planificación, Ministerio de Trabajo (Omán). El Vicepresidente gubernamental fue el Sr. Juan Francisco Pozo Mejía (Ecuador), el Vicepresidente empleador fue el Sr. Giancarlo Ferrara y la Vicepresidenta trabajadora fue la Sra. Rita Berlofa. La Secretaria General de la Reunión fue la Sra. Alette van Leur, Directora del Departamento de Políticas Sectoriales; el Secretario General Adjunto fue el Sr. Shinichi Akiyama, Director Adjunto del Departamento de Políticas Sectoriales y la Secretaria Ejecutiva fue la Sra. Margherita Licata, quienes contaron con la asistencia del Sr. Oliver Liang, Jefe de la Unidad de Servicios Públicos y Privados, y del Sr. Taher Mohammad, Coordinador de los servicios de secretaría.
3. La Reunión congregó a 106 participantes, incluidos 40 representantes y asesores gubernamentales, así como 13 representantes de los empleadores y 18 representantes de los trabajadores, y 2 observadores de organizaciones intergubernamentales y organizaciones no gubernamentales internacionales invitadas.
4. El Presidente dio la bienvenida a los participantes a la Reunión, en la que discutirían la cuestión clave de la digitalización y sus repercusiones en el sector financiero. Puso de relieve el papel que desempeñaba este último, no solo en la creación de empleo, sino también en el desarrollo económico nacional y en la inclusión financiera de los hombres y las mujeres. El ritmo cada vez más acelerado de la digitalización estaba transformando la manera en que se prestaban los servicios financieros, al igual que los empleos en el sector. El panorama en el sector estaba haciéndose más complejo, con la aparición de empresas *fintech*, *insurtech* y tecnológicas. Dichas transformaciones cambiarían indudablemente las vidas de los trabajadores y los modelos de negocio de muchas empresas, la organización del trabajo y las condiciones de trabajo en el sector. La digitalización en el sector había fomentado la inclusión financiera, especialmente en los países en desarrollo, al contribuir al desarrollo empresarial, llegar a las comunidades sin bancarizar y empoderar a las mujeres. La pandemia de COVID-19 había mostrado el papel primordial que podía desempeñar el sector financiero en la recuperación al apoyar el acceso de las personas y las empresas al crédito, y al ayudarles a lidiar con la incertidumbre económica. La pandemia también había creado más demanda de servicios financieros digitalizados, lo que podría tener efectos duraderos en la forma en que se prestaban los servicios financieros. El sector financiero había estado a la vanguardia de los cambios en la manera en que se realizaba el trabajo, lo cual había afectado a todas las personas, con el creciente uso del trabajo a distancia y de modalidades de trabajo flexible. Sería importante centrarse en las repercusiones de estos cambios en el desarrollo de competencias, las condiciones de trabajo y la seguridad y salud en el trabajo (SST), también con respecto a los riesgos psicosociales en el trabajo y a la conciliación entre la vida profesional y la vida privada en el contexto de un mundo del trabajo más digitalizado. El uso acelerado de la digitalización en el sector también se centraba en el entorno normativo y en otras

medidas para encarar los efectos no deseados de la digitalización en la fuerza de trabajo, incluidas las cuestiones relativas a la privacidad de los trabajadores y la protección de datos. El orador invitó a los mandantes tripartitos a utilizar sus conocimientos y su experiencia para examinar las diversas cuestiones con miras a identificar ámbitos clave en los que todos los mandantes pudieran aunar esfuerzos para realizar progresos a través de un diálogo social sólido y constructivo encaminado a hallar soluciones respaldadas por todos los interlocutores sociales.

5. La Secretaria General dio la bienvenida a todos los participantes a la Reunión, y en particular a aquellos que eran nuevos para la OIT, incluidos los representantes de los ministerios de Finanzas y de las organizaciones que trabajaban sobre las cuestiones financieras. Tras su discusión de los retos y oportunidades relacionados con el impacto del rápido avance de la digitalización en el sector financiero y de la manera en que estaba cambiando el mundo del trabajo, era de esperar que la Reunión adoptara conclusiones y recomendaciones que orientarían al sector en los próximos años. El sector financiero actuaba como el aceite de los motores de las economías en todo el mundo, al proporcionar acceso a las finanzas, lo cual era fundamental para el desarrollo de la iniciativa empresarial y la creación de empleo, especialmente para los jóvenes en los países emergentes y en desarrollo, y también permitía a las empresas invertir en sostenibilidad e innovación. A través de la digitalización, millones de personas y de empresas en las zonas rurales y remotas tenían acceso a los productos financieros. Las mujeres se beneficiaban en particular del acceso a los mercados financieros y al crédito, lo que contribuía a su empoderamiento económico y social. Sin embargo, el rápido avance de la digitalización también planteaba cuestiones relativas a la transformación y eliminación de los empleos, y a la transformación de los puestos de trabajo que podría conducir a déficits de trabajo decente. Era preciso abordar las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo, el desarrollo de competencias la protección de datos y la financiación, a fin de asegurar que el sector continuara contribuyendo al crecimiento sostenible a nivel nacional. La Reunión brindaba una oportunidad para examinar el sector financiero desde la perspectiva del Programa de Trabajo Decente de la OIT y las normas internacionales del trabajo, lo cual era aún más urgente mientras el mundo seguía luchando contra la pandemia de COVID-19. La pandemia había acelerado más aún la digitalización de los procesos de trabajo, la utilización del trabajo a distancia y la automatización, lo cual debía discutirse a fin de garantizar el trabajo decente y sostenible en el sector.
6. La Secretaria Ejecutiva presentó el documento temático preparado para la Reunión (TMDFS/2022), que analizaba la estructura y el alcance del sector financiero y su contribución a la economía. Examinaba las mega tendencias en el entorno digitalizado del sector financiero en el contexto de la globalización, los cambios demográficos y la sostenibilidad ambiental, incluida la evolución tecnológica, las sinergias impulsadas por la tecnología con otros sectores, y la manera en que la digitalización de los servicios financieros estaba contribuyendo a la inclusión financiera y el desarrollo empresarial. El documento temático se centraba en particular en los retos y oportunidades relacionados con el trabajo decente en el contexto de la digitalización en el sector financiero, y en él se examinaban las tendencias en materia de empleo en el sector, además de la vital importancia de las competencias y del aprendizaje permanente en el contexto de la digitalización, así como la protección social, los cambios en la organización del trabajo, las cuestiones de SST, y la violencia y el acoso en el trabajo. El documento se centraba en la situación con respecto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, en la importancia del diálogo social al garantizar que los impactos de los cambios basados en la tecnología se gestionaran mejor, y en mejorar la situación en relación con cuestiones básicas como la igualdad de género y la no discriminación. Por último, identificaba cuestiones normativas relacionadas con el sector de los servicios financieros digitalizados, haciendo particular referencia a la protección de datos y la vigilancia, y al papel que desempeñan las tecnologías al fomentar la conducta empresarial responsable.

## ▶ II. Discusión general

---

7. El Vicepresidente empleador acogió con agrado la oportunidad de un intercambio tripartito en el contexto de la transformación digital a gran escala en el sector financiero, en el que las nuevas tecnologías estaban revolucionando la manera en que funcionaban las empresas de servicios financieros. La digitalización, la innovación perturbadora y las nuevas tecnologías estaban cambiando los modelos de negocio y procesos comerciales tradicionales al generar nuevos actores en el mercado, cambiar los canales de la prestación de servicios y exigir cambios en los puestos de trabajo y las competencias en los servicios financieros. Como consecuencia, los bancos y otras empresas financieras tenían que adaptar sus modelos de negocio para cambiar el modo en que interactuaban con los clientes, gestionar sus operaciones intermedias y de apoyo, y seguir siendo competitivos y estar preparados para el futuro. Aunque la digitalización había existido durante decenios, su impacto y la velocidad de la difusión y del cambio parecían no haber tenido antecedentes. Por lo tanto, era un momento muy oportuno para que los mandantes tripartitos de la OIT hicieran un balance de la situación a través del diálogo social y del tripartismo, que eran fundamentales para cumplir el mandato de la OIT. Era necesario fomentar la comprensión colectiva de la digitalización y determinar la manera en que los responsables de la formulación de políticas podían crear un entorno favorable para la innovación con miras a aprovechar sus enormes beneficios, en particular en términos de oportunidades de trabajo, mediante la adopción de un enfoque ágil y dinámico.
8. El sector desempeñaba un papel esencial en las sociedades modernas al promover el crecimiento económico y las condiciones macroeconómicas que propiciaban el empleo a través de la prestación de servicios financieros, el mantenimiento de la estabilidad financiera y la promoción de la inversión extranjera directa. Los servicios financieros digitales también brindaban oportunidades para desarrollar mejores productos y servicios bancarios y financieros para los consumidores, y nuevas formas de canalizar la financiación de las empresas, en particular las pequeñas y medianas empresas (pymes), mejorando así la inclusión financiera. Los servicios financieros digitales podrían apoyar la recuperación económica tras la pandemia de COVID-19, y también podrían permitir el cambio estructural y la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono. Además, el sector desempeñaba un papel importante en la reducción de la pobreza y en la lucha contra las desigualdades, al expandir el acceso de los grupos pobres y vulnerables a los servicios financieros y bancarios, facilitando la gestión de los riesgos financieros, y canalizando el capital para la inversión y el crecimiento de la productividad, conduciendo así a unos mayores ingresos per cápita. Como titulares de las cuentas, las personas tenían acceso a los servicios bancarios y financieros, tales como el crédito y los seguros, con miras a crear y expandir empresas, invertir en educación y salud, y gestionar y diversificar los riesgos de una manera más eficaz con miras a encarar las conmociones económicas, lo cual podía contribuir a mejorar el nivel de vida. El hecho de que la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible reconociera la importancia de su papel facilitador para 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ilustraba la importancia del sector financiero.
9. Al tiempo que reconocían las dificultades que imponía un formato virtual, los empleadores confiaban en alcanzar un acuerdo de tal manera que permitiera a los participantes de todas las regiones del mundo tomar parte en las discusiones, respetando lo máximo posible el horario de trabajo acordado, y acordando conclusiones que fueran concisas, precisas y reflejaran los puntos de consenso identificados durante la discusión general. Si había un claro desacuerdo sobre ciertos aspectos de la discusión, dichos elementos no deberían incluirse en las conclusiones. Unas conclusiones específicas y sucintas apoyarían la facilitación de directrices orientadas a la acción que pudieran ponerse en práctica a nivel nacional.

10. La Vicepresidenta trabajadora destacó que la pandemia de COVID-19 había puesto de relieve profundos cambios en el sector y su vital importancia para la sociedad en su conjunto, cuando se había puesto de manifiesto que los trabajadores del sector debían reconocerse como trabajadores esenciales, ya que continuaban prestando servicios a todas las categorías de trabajadores, familias, ciudadanos y empresas, a pesar de la gran carga de trabajo y el riesgo para sus propias vidas, con el fin de salvaguardar las necesidades financieras de la sociedad. Eran esenciales porque, después de doce años de reestructuración continua tras la crisis financiera, incluidos cambios radicales a su trabajo y pérdidas de empleos, habían mantenido un alto nivel de competencia profesional y habían demostrado que se preocupaban por todas las categorías de personas que utilizaban sus servicios.
11. La necesidad de que el sector financiero siguiera cumpliendo su objetivo social no debería perderse de vista en nuestro empeño por lograr el ahorro de costos facilitado por la digitalización. Se necesitaban criterios para la reversión social de los ingresos empresariales y para la sostenibilidad, lo que abarcaba responsabilidad social, justicia social y consideraciones ambientales. Se precisaban mecanismos para garantizar la inclusión financiera y la alfabetización digital como un derecho de los ciudadanos, para que la digitalización no excluyera a los sectores más vulnerables de la sociedad o a aquellos que tenían menor acceso a los servicios financieros digitales. Debían adoptarse medidas a nivel nacional para definir y elaborar instrumentos financieros públicos que mejoraran el acceso, en particular al aumentar la proximidad de los servicios financieros para la población y asegurar el capital humano necesario para la prestación eficaz de dichos servicios. Los procesos de concentración y reestructuración impuestos repentinamente por la transformación digital deberían estar cubiertos por acuerdos alcanzados a través de la negociación colectiva a fin de garantizar que no fueran el producto de medidas unilaterales traumáticas que condujeran a la destrucción de empleos y al empeoramiento de las condiciones de trabajo. Los Estados Miembros deberían apoyar un contrato social con objeto de garantizar que los empleos fueran sustituidos sobre la base de un pacto intergeneracional con perspectiva de género, a fin de garantizar el acceso de nuevos profesionales al sector.
12. Los cambios en la organización del trabajo derivados de la digitalización en el sector deberían estar cubiertos por normas acordadas con los representantes de los trabajadores en los acuerdos sectoriales y empresariales. Deberían establecerse estructuras de diálogo social con miras a hacer frente a los cambios en la organización del trabajo a través de protocolos para una transición digital justa. En este contexto, algunos aspectos importantes de la nueva realidad del trabajo en el sector que deberían estar cubiertos por las negociaciones y las normas incluían el trabajo a distancia y el teletrabajo, y los derechos digitales, tales como el reconocimiento del derecho a la desconexión, con miras a preservar la salud de los trabajadores y el respeto de los límites del horario de trabajo de conformidad con las normas de la OIT. El derecho a la conciliación entre la vida profesional y la vida privada era la responsabilidad de todas las personas interesadas y debían tener en cuenta las responsabilidades familiares. También era importante garantizar el derecho a la privacidad en el uso de dispositivos digitales en el lugar de trabajo, incluido el derecho a la privacidad en relación con la videovigilancia, la grabación de sonido y dispositivos de geolocalización, y la privacidad de los datos personales de los trabajadores. La formación debería centrarse tanto en las competencias digitales como en las competencias necesarias para garantizar un buen servicio al cliente. En particular, el trabajo a distancia debería ser voluntario y debería estar cubierto por la negociación colectiva. Deberían negociarse protocolos sobre el uso de dispositivos digitales adoptados por las empresas a fin de garantizar los derechos de los trabajadores. Los datos debían estar al servicio de las personas, y no a la inversa. Con este fin, era esencial garantizar que los trabajadores y sus representantes fueran conscientes de los datos utilizados por las partes, de su objetivo y de la lógica subyacente a los algoritmos. Las decisiones sobre los trabajadores no deberían tomarse única y exclusivamente sobre la base de algoritmos.



- 13.** Los cambios en los perfiles profesionales que se necesitaban y que se necesitarían en el futuro en el sector financiero como consecuencia de la digitalización no deberían conducir a la sustitución de la fuerza de trabajo actual integrada por trabajadores con diferentes competencias, sino a la readaptación profesional de los trabajadores actuales. Las respuestas al avance sin precedentes de la digitalización en el sector deberían ser mundiales, pero también deberían tener en cuenta las diferencias regionales en ámbitos como la demografía y el acceso a la digitalización y a internet. Por consiguiente, era preciso que hubiera un firme compromiso de todas las partes con la formación y el aprendizaje permanente. Además, la formación no debería limitarse a la digitalización, sino que debería abarcar todas las competencias necesarias para prestar un servicio excelente al cliente. Los clientes continuaban exigiendo asesoramiento personalizado, por lo que las empresas del sector deberían seguir concediendo prioridad al servicio de calidad y a las relaciones con los clientes como un aspecto de la responsabilidad empresarial, en lugar de a la banca digital. Además, se necesitaban protocolos y acuerdos sobre la venta responsable y sostenible de productos financieros para evitar cualquier repetición de la crisis financiera de 2007-2008. Por lo tanto, las empresas del sector deberían anticipar y prever futuras necesidades de competencias con miras al reciclaje y la formación del personal actual, y a la formación y calificación de futuros trabajadores, con la colaboración de los Gobiernos para la formulación de políticas nacionales adecuadas de empleo y de desarrollo de competencias. Los conocimientos que habían hecho posibles los progresos tecnológicos eran el resultado de la inversión pública en educación y formación, por lo que todas las personas deberían gozar de sus beneficios. La digitalización no podía establecerse a costa de los trabajadores y de sus familias. Por este motivo, en muchos países, como el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, la reducción de la semana de trabajo a cuatro días en el sector estaba discutiéndose con miras a reducir la pérdida de empleos. Las empresas deberían comprometerse a impartir formación al personal sobre los servicios digitales, a fin de que este pudiera adaptarse a los nuevos empleos, y de prevenir y erradicar las brechas digitales.
- 14.** En lo tocante a la salud, la digitalización en el sector estaba conduciendo a mayores riesgos y enfermedades psicosociales, que debían reconocerse como enfermedades profesionales. Para reducir al mínimo el riesgo, era necesario realizar evaluaciones periódicas sobre los riesgos psicosociales y adoptar medidas preventivas. La digitalización había aumentado además el estilo de vida sedentario, lo cual había tenido un impacto en la salud de los trabajadores. Esto debería abordarse a través de medidas y protocolos preventivos acordados por las partes. También era preciso que los protocolos preventivos evaluaran y cubrieran el ciberacoso que podría asociarse con la digitalización. En términos de igualdad de género y de discriminación, ya que más del 50 por ciento de la fuerza de trabajo en el sector estaba compuesta por mujeres, debería considerarse una referencia en términos de igualdad y de empoderamiento de las mujeres. Por consiguiente, la digitalización en el sector financiero podía ser una buena herramienta para lograr el objetivo de erradicar las brechas de género en términos de papeles profesionales y de salarios. Debería aprovecharse la oportunidad que brindaba la digitalización para introducir cambios sociales que reforzaran la responsabilidad conjunta de los hombres y las mujeres, para que las mujeres pudieran desarrollar sus carreras en igualdad de condiciones que los hombres, evitando la doble carga del trabajo y la prestación de cuidados. Los subsidios para el cuidado de los niños deberían mantenerse, con independencia de que el trabajo fuera realizado en el lugar de trabajo o a distancia, como un ejemplo para otros sectores.
- 15.** La digitalización también había conducido a cambios en el diálogo social y en la negociación colectiva. Dado que la digitalización era un factor en la reestructuración empresarial, que tenía efectos en el empleo y en las condiciones de trabajo, la negociación colectiva debería reconocerse como el medio apropiado para facilitar la gobernanza adecuada y justa de su impacto y para lograr unas relaciones laborales más dinámicas y proactivas mediante la anticipación de cambios

y de sus efectos. Por consiguiente, la digitalización podría brindar una oportunidad para mejorar el diálogo social a través de unas relaciones laborales más equilibradas, previniendo así el riesgo de fragmentación y exclusión. El derecho de los sindicatos a la información debía mejorarse en el contexto de la digitalización, incluido el requisito de que los empleadores informaran a los representantes de los trabajadores de los cambios tecnológicos que se introducirían cuando dichos cambios afectaran el empleo o dieran lugar a cambios considerables en las condiciones de trabajo. Además, la digitalización había aumentado el trabajo a distancia y el uso de los dispositivos digitales que estaban bajo el control continuo de los empleadores, lo cual planteaba retos para la interacción de los trabajadores con sus representantes sindicales. Por consiguiente, era preciso que se reconociera, y no se limitara, el derecho de los trabajadores a comunicarse con sus representantes sindicales en privado y a que recibieran información sindical. Tal como concluyó el Foro de diálogo mundial sobre el impacto de la crisis financiera en los trabajadores del sector financiero, celebrado por la OIT en 2009, el diálogo social había desempeñado un papel esencial al mitigar el impacto de las crisis y hallar soluciones adecuadas. Lo mismo se aplicaba a las repercusiones de la digitalización en el sector financiero. Además, tal como se indicó en 2009, la información y la celebración de consultas también eran importantes en las empresas multinacionales, en las que los acuerdos marco mundiales podían desempeñar un papel destacado. Estaba claro que la negociación colectiva tenía un papel primordial que desempeñar a nivel nacional, multinacional y sectorial.

16. El Vicepresidente gubernamental estuvo de acuerdo en que el sector financiero desempeñaba un papel fundamental en la economía, al ofrecer tanto a las personas como a las empresas acceso a la financiación, los mercados y los sistemas de pago. En muchos países, y cada vez más en los países en desarrollo, el sector realizaba una contribución importante al empleo. A través de la inclusión financiera, facilitaba el desarrollo empresarial, la reducción de las brechas entre las zonas rurales y las zonas urbanas, y la creciente participación de las mujeres, y beneficiaba a las pymes. También apoyaba el crecimiento y el empleo en otros sectores económicos, y estaba vinculándose más que nunca con las tecnologías de la información y las comunicaciones. La creciente rapidez del cambio tecnológico estaba haciendo que el sector financiero fuera más complejo, con la aparición de empresas *fintech* e *insurtech*, así como de actores no financieros (grandes empresas tecnológicas); todas ellas tenían la capacidad de procesar, utilizar y «monetizar» una enorme cantidad de datos. La nueva situación tenía consecuencias para el marco normativo, que tendría que adaptarse al nuevo panorama digitalizado del sector financiero, y a fin de lograr el trabajo decente. Deberían tenerse en cuenta las cuestiones relacionadas con el desarrollo de competencias, el aprendizaje permanente y los cambios en la profesión que beneficiaban a los trabajadores con un nivel más alto de competencias. Los Gobiernos debían tomar en consideración las repercusiones de la sustitución y la pérdida de empleos como consecuencia de la digitalización en el sector, así como las cuestiones relativas a nuevos acuerdos sobre el tiempo de trabajo y sus consecuencias para las condiciones de trabajo y la SST, en particular en el contexto del teletrabajo. También deberían tomarse en consideración los riesgos emergentes relacionados con la protección de datos y la privacidad, y la adaptación de la conducta empresarial responsable a un sector más digitalizado. En este contexto, muchos Estados Miembros estaban adoptando medidas encaminadas a garantizar el examen continuo de estas prioridades y la igualdad de acceso a la financiación y la tecnología, respetando al mismo tiempo los principios de la protección de datos y la privacidad. Los Gobiernos esperaban con gran interés esta discusión y averiguar cómo los actores responsables en los diversos países estaban encarando los retos laborales y en materia de empleo en el sector, lo cual era fundamental para aprovechar el potencial del sector financiero para promover el crecimiento sostenible y el trabajo decente en el contexto del creciente cambio tecnológico.

### ► III. Examen de los puntos propuestos para la discusión

---

1. **¿Cuáles son los retos y las oportunidades para la promoción del trabajo decente en el sector financiero en el contexto de la digitalización y de la pandemia de COVID-19 y, en particular, en relación con los cuatro objetivos estratégicos del Programa de Trabajo Decente, es decir, las normas internacionales del trabajo y los principios y derechos fundamentales en el trabajo; el empleo (incluyendo la creación de empleo, la transformación de los puestos de trabajo y las pérdidas de empleo, el crecimiento de la productividad, un entorno propicio para las empresas sostenibles, la contratación y la retención, las competencias y el aprendizaje permanente); la protección social (incluyendo la seguridad social, la seguridad y salud en el trabajo, y otras condiciones de trabajo), y el diálogo social bipartito y tripartito? ¿Cuáles han sido los principales factores de cambio en el sector (por ejemplo, la globalización, la digitalización y la tecnología, los cambios demográficos y la sostenibilidad ambiental)?**
17. El Vicepresidente empleador, volviendo en primer lugar a las muchas oportunidades vinculadas con la transformación digital, puso de relieve la contribución positiva del sector financiero en términos de las oportunidades masivas que brindaba la digitalización y el papel primordial que podía desempeñar al permitir la inclusión financiera y expandir los servicios bancarios y financieros, lo cual podría contribuir a acabar con las disparidades financieras, permitir el cambio estructural, promover la innovación y la iniciativa empresarial productiva, facilitar el desarrollo empresarial y asignar capital para apoyar la transición a una economía con bajas emisiones de carbono. La pandemia de COVID-19 había actuado como un importante catalizador en el sector y había aumentado considerablemente la importancia de la digitalización al reforzar ciertas tendencias preexistentes. La transición masiva hacia soluciones digitales durante las primeras fases de la pandemia, tanto para los clientes como para la fuerza de trabajo, había sido instigada no solo por la necesidad de reducir las interacciones sociales, sino también por el aumento del trabajo a domicilio y otras modalidades flexibles. Los servicios financieros digitales, unidos a las modalidades de trabajo flexible, habían ayudado a las empresas y a la fuerza de trabajo a seguir funcionando y teletrabajando con seguridad, al tiempo que afrontaban la situación sin precedentes creada por la pandemia. Las repercusiones positivas de la innovación tecnológica y de los servicios financieros digitales en el contexto de la pandemia también parecerían ser la clave a medio plazo para relanzar y modernizar las economías en todos los sectores. La profundización de la banca digital y de los servicios financieros apoyaría y facilitaría la puesta en práctica de estrategias de recuperación económica adoptadas por los Gobiernos a fin de mitigar los daños sociales y económicos causados por la pandemia.
18. Sin embargo, las ventajas de la digitalización iban más allá de sus repercusiones inmediatas en relación con la pandemia, ya que esta ofrecía beneficios para las empresas, la fuerza de trabajo y los clientes. La digitalización permitía a los bancos y a las instituciones financieras expandir los servicios y aumentar la eficiencia al reducir los costos operativos y de las transacciones y aumentar la productividad. También ayudaba a mejorar los procesos, creaba nuevos productos y

servicios financieros y canales para la prestación de servicios, respondía a las expectativas de los clientes y ayudaba al personal directivo al proporcionar datos oportunos para la toma de decisiones. Dado que el sector se basaba considerablemente en transacciones y generaba grandes cantidades de datos, el procesamiento automático permitía a las empresas realizar su actividad de una manera mucho más eficiente y utilizar las tecnologías, tales como la inteligencia artificial y el análisis de datos, a fin de conservar y ampliar la base de clientes, gestionando al mismo tiempo los riesgos. Para los trabajadores, la digitalización tenía ventajas tanto operativas como individuales. Las herramientas digitales en los lugares de trabajo podían brindar muchas oportunidades y posibilidades nuevas para la organización flexible del trabajo con miras a beneficiar a los trabajadores. La digitalización podía ayudar a automatizar y optimizar los procesos integrales, permitiendo a los trabajadores centrarse en tareas esenciales e interactuar con sus clientes a través de canales digitales. Así pues, la digitalización mejoraba la eficiencia de los trabajadores, reducía los errores humanos y ofrecía en último término mayor flexibilidad en cuanto a las condiciones de trabajo y la prestación de servicios. Desde la perspectiva de los clientes, las mayores expectativas de los clientes a menudo se identificaban como el motor principal de la digitalización en toda la industria: había habido una fuerte demanda de servicios bancarios en línea o móviles, debido a la mejor experiencia en línea y funcionalidad que estos ofrecían, así como a las tarifas o precios más atractivos y a una mejor calidad del servicio. Por consiguiente, la digitalización no solo respondía a sus expectativas, sino que también impulsaba la competencia entre los proveedores de servicios financieros para lanzar productos y servicios más nuevos y avanzados tecnológicamente, con objeto de beneficiar a los clientes.

19. Además, la digitalización estaba fomentando la inclusión financiera en todo el mundo, lo que impulsaba claramente el crecimiento económico. Estaba aumentando la rapidez, seguridad y transparencia de las transacciones, y permitiendo el desarrollo de productos financieros adaptados a las necesidades de las personas. La tecnología estaba suprimiendo los obstáculos a la prestación de servicios financieros, tales como la falta de identificación y de ingresos formales, y la distancia geográfica. La digitalización también era esencial para las empresas a nivel macro como un pilar para la mejora de la productividad y al garantizar nuevas oportunidades de mercado.
20. La digitalización creaba oportunidades de empleo considerables para el sector, con buenas condiciones de trabajo. Si bien la tecnología había sustituido ciertas calificaciones, se habían creado y seguirían creándose empleos nuevos y diversos, tales como especialistas en ciberseguridad, analistas de créditos, programadores de robots, arquitectos de *blockchain* y expertos modeladores de procesos, y administradores de prestación de servicios. Por ejemplo, a medida que las tecnologías *blockchain* se integraran cada vez más en la industria financiera, aumentaría la necesidad de empleos en los ámbitos de seguridad, en áreas como la encriptación y la protección de la identidad. Estábamos asistiendo a una transición de los empleos tradicionales, tales como los administradores de proyectos IT y el apoyo IT, a los propietarios de productos y los ingenieros de software. La mayor diversidad de carreras en temas relacionados con la seguridad evolucionaría y brindaría nuevas oportunidades para los profesionales del sector financiero. Un ejemplo ilustrativo era Singapur, donde el sector financiero había añadido 2 200 empleos netos en 2020, cuando la economía en su conjunto había recortado 180 000 empleos netos. En los últimos cinco años, el sector financiero había creado 21 000 empleos netos, y se estimaba que uno de cada cuatro de estos empleos netos se derivaba de la introducción de nuevas tecnologías. Era evidente que el sector seguía brindando oportunidades profesionales considerables, y que en ciertos países el número de empleos creados superaba el de los empleos sustituidos. Lo importante era que los nuevos empleos eran diferentes de los empleos que había en el pasado. Por consiguiente, a fin de garantizar que el sector financiero pudiera seguir siendo un generador de trabajo decente, sería necesario

garantizar que el perfeccionamiento de competencias y la readaptación profesional respondían a las necesidades actuales y futuras del mercado de trabajo.

21. Volviendo a los retos vinculados con la digitalización, que estaban relacionados fundamentalmente con las persistentes y profundas brechas en materia de competencias, el orador destacó que los obstáculos para la adquisición de competencias ya estaban menoscabando la capacidad de las organizaciones para crecer y competir, y estaban poniendo en peligro las oportunidades indicadas anteriormente. Urgía que los programas de educación y formación profesional se adaptaran a las necesidades de las empresas en todos los sectores, con miras a desarrollar las competencias digitales y técnicas. Dichos programas se habían hecho incluso más urgentes en vista de las consecuencias de la pandemia.
22. Otro reto clave para la industria era la necesidad de cerrar la brecha digital financiera. Según las últimas cifras, casi un tercio de los adultos, o 1 700 millones de personas, seguían sin estar bancarizados en todo el mundo, en el sentido de que no tenían acceso a servicios bancarios y financieros esenciales. Aproximadamente la mitad de las personas sin bancarizar eran mujeres, hogares pobres situados en zonas rurales, personas que no trabajaban o personas ocupadas en la economía informal. La brecha de género en la propiedad de cuentas seguía siendo de 9 puntos porcentuales en los países en desarrollo, lo que impedía que las mujeres pudieran controlar sus vidas financieras efectivamente. Por lo tanto, la inclusión y profundización financiera, que requería la promoción de un sector financiero dinámico, debía ser un pilar central de los programas de desarrollo, para que todas las personas tuvieran acceso a los beneficios generados por la digitalización.
23. El ciber riesgo era otro reto considerable tanto para los empleadores como para los trabajadores. El enorme volumen de datos que se enviaban en internet allanaba el camino para que los delincuentes accedieran ilegalmente y/o filtraran datos personales e información sobre las cuentas bancarias. La privacidad de datos y la ciberseguridad seguirían figurando entre los problemas más graves a los que se enfrentaba la industria, ya que los atacantes utilizaban métodos cada vez más sofisticados debido a la proliferación de las plataformas tecnológicas. A título de ejemplo, el número de ataques contra el sector financiero había aumentado un 238 por ciento en todo el mundo desde principios de febrero y finales de abril de 2020. Por consiguiente, una protección de la seguridad adecuada y un personal debidamente formado eran indispensables. En este contexto, había preocupaciones asociadas con las inversiones masivas que debían realizar las empresas tanto a nivel financiero como en términos de recursos humanos en su empeño constante por adelantarse a los piratas informáticos y a la competencia. Estas limitaciones a menudo se veían exacerbadas por el elevado costo que representaba cumplir los requisitos normativos, que había aumentado en los últimos años y a menudo obligaba a los bancos a desviar los recursos de las iniciativas de transformación digital, obstaculizando así sus estrategias a más largo plazo.
24. Por último, si bien el sector financiero solía ser un sector considerablemente formalizado, podría haber casos de empleo informal en los países en desarrollo, en particular en los empleos poco calificados. Si no se encaraba el reto del perfeccionamiento de competencias y la readaptación profesional, el empleo informal podía aumentar. Por consiguiente, podría concluirse que la digitalización ya no era una opción, sino una necesidad imperante para todas las empresas si querían seguir siendo sostenibles y competitivas. A fin de garantizar que la industria pudiera aprovechar las oportunidades disponibles, afrontando al mismo tiempo los retos, había una necesidad clara de un entorno empresarial propicio que fomentara la innovación, el desarrollo de competencias, y políticas que se centraran en la productividad y la inversión en la infraestructura digital esencial.

25. La Vicepresidenta trabajadora se refirió a los aspectos señalados en su declaración anterior.
26. Una representante trabajadora recordó que el cambio en el sector y en todo el mundo del trabajo se había acelerado debido al impacto de la pandemia de COVID-19, lo que había conducido a una situación en la que la pérdida de empleos era frecuente en todas partes y estaba añadiéndose a la sufrida antes de la pandemia. Por ejemplo, en la zona euro se habían perdido aproximadamente 500 000 empleos en el sector en los diez últimos años, si bien las cifras oscilaban entre 20 000 empleos perdidos en España en 2021 y 7 000 empleos perdidos en el Brasil en los doce últimos meses. La caída en picado de los empleos era consecuencia de procesos de reestructuración profundamente arraigados, de fusiones, de adquisiciones y de la consolidación en empresas financieras más grandes. La digitalización también estaba aumentando la tendencia a subcontratar servicios, también a empresas no financieras. El trabajo a distancia planteaba riesgos considerables a este respecto, en particular si se consideraba, no una modalidad de trabajo distinta, sino un medio para recortar costos. Según estudios internacionales, muchas empresas estaban adoptando el trabajo a distancia con el objetivo de ahorrar unos 5 000 euros al año por trabajador. La digitalización y las nuevas modalidades de trabajo debían orientarse hacia el desarrollo de un sector financiero más justo que sirviera a las personas y a la economía, en lugar de ser una manera de recortar los costos o de reducir los empleos. Había una responsabilidad conjunta de aprovechar las oportunidades que brindaba la digitalización para reorientarse hacia nuevas formas de trabajo en las que se tratara a las personas como recursos humanos esenciales, con miras a crear empleos nuevos y diferentes, sin sacrificar los derechos.
27. El Vicepresidente gubernamental señaló que era fundamental reconocer la importancia del sector financiero para el desarrollo nacional, y en particular al generar empleo juvenil y promover la inclusión financiera de las mujeres. Era de suma importancia adoptar políticas que promovieran el trabajo decente en el sector, teniendo en cuenta todas las necesidades, para que pudiera desempeñar sus funciones de una manera óptima. Al mismo tiempo, un reto importante era asegurar el acceso masivo a la financiación, especialmente en los países en desarrollo, a fin de regular la manera en que la tecnología facilitaba la adquisición de competencias y de centrarse en nuevas competencias para la inclusión. Una prioridad fundamental era colmar las brechas en materia de competencias con miras a aprovechar el potencial para la creación de empleo en el sector, así como en otros sectores que también estaban experimentando procesos de digitalización. Otra prioridad fundamental era garantizar el acceso a nuevas tecnologías y redes y regular el uso de algoritmos que definían el acceso a los servicios financieros, con objeto de garantizar que no se excluyera a los ciudadanos. Otros retos incluían el requisito de aumentar la ciberseguridad y de regular la utilización de información sensible.
28. Un representante empleador puso énfasis en el importante papel que desempeñaban en Europa los interlocutores sociales y los Gobiernos, así como otros actores involucrados en la digitalización en el sector. En Europa, los interlocutores sociales se habían centrado en mejorar las condiciones de trabajo a medida que se introducían nuevas tecnologías digitales. En efecto, los estudios realizados por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo habían concluido que los interlocutores sociales habían logrado mejorar considerablemente las condiciones de trabajo en el sector financiero y en otros sectores. Si embargo, el apoyo de los Gobiernos era necesario para realizar progresos en materia de alfabetización digital, infraestructura y regulación. Destacó la necesidad de igualdad de condiciones para asegurar unas condiciones de trabajo de gran calidad. Por lo tanto, el apoyo y las políticas gubernamentales eran primordiales para garantizar la igualdad de acceso a la infraestructura digital, la alfabetización digital y el perfeccionamiento de competencias y la readaptación profesional de la fuerza de trabajo, con objeto de asegurar la prestación de servicios digitales, y de promover el trabajo decente, sostenible y productivo en el sector.

- 29.** Un representante trabajador destacó que un sector financiero sostenible consistía en asumir la responsabilidad del papel que desempeñaba en toda la sociedad y en garantizar las condiciones de los trabajadores ocupados en él. Se habían perdido más de 50 millones de empleos en todo el mundo como consecuencia de la crisis causada por la COVID-19. En este contexto, el sector financiero tenía un papel particularmente importante que desempeñar en la recuperación al apoyar el desarrollo y el crecimiento financieros. La manera en que se llevaba a cabo la digitalización del sector financiero era sumamente importante, ya que el resultado podría incluir o excluir a millones de personas del acceso a los servicios financieros y a asesoramiento financiero, dependiendo de su nivel de conocimientos financieros y competencias digitales y de su acceso a la infraestructura digital. Era alentador que más de 270 bancos que representaban casi la mitad de los activos bancarios en todo el mundo se hubieran adherido ahora a los Principios de Banca Responsable del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, que instaban a los signatarios a armonizar sus estrategias y su práctica con la visión establecida en los ODS y en el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático, y a lograr que las partes interesadas participaran en la consecución de estos objetivos. La Reunión brindaba una gran oportunidad para que los interlocutores sociales mostraran su apoyo a dichas iniciativas, y para poner de relieve que el diálogo social y unas estrategias comerciales armonizadas con los ODS eran fundamentales para un sector financiero sostenible.
- 30.** El Vicepresidente empleador señaló que, si bien todas las personas compartían las preocupaciones expresadas relacionadas con el impacto de la digitalización en el sector, debía reconocerse que la digitalización iba a continuar y ofrecía muchos beneficios potenciales. Si bien podía conducir a la pérdida de empleos, también estaba creando nuevos empleos y remodelando las ocupaciones en el sector. Ya se había observado un aumento de los empleos en algunos ámbitos y la pérdida de empleos en otros, y tales cambios no solo eran debidos a la digitalización, sino también al medio ambiente general en el que operaba el sector. La readaptación profesional, el perfeccionamiento de competencias y el aprendizaje permanente serían esenciales para aprovechar los beneficios de la digitalización en el sector. Mientras tanto, persistían problemas normativos. Era esencial tomar medidas para reducir las brechas en el acceso a los servicios financieros, promover el empleo de las mujeres y los jóvenes, y garantizar el respeto en cada país de los derechos básicos de los trabajadores consagrados en las normas de la OIT. Era importante que todos los mandantes se reunieran y hallaran un terreno de entendimiento sobre el proceso de la digitalización, ya que esta podría ser un motor central para el futuro del sector, con el potencial de tener efectos tanto positivos como negativos, dependiendo de cómo se abordara.
- 31.** La Vicepresidenta trabajadora añadió que, aunque el empleo en el sector tal vez estuviera cambiando, era esencial defender los derechos de los trabajadores. Si bien había oportunidades de crecimiento en el sector, estas debían tener como base los derechos de los trabajadores. Para lograr este objetivo era esencial evitar la precariedad, para lo cual era fundamental impartir formación en el empleo. Se debía proporcionar a los trabajadores información actualizada sobre los planes para la digitalización en el sector, de tal manera que pudieran adoptarse las políticas adecuadas que se centraran en el perfeccionamiento de las competencias y en las condiciones de trabajo.

**2. ¿Qué políticas, medidas y prácticas han funcionado, cuáles no han funcionado y qué hay que hacer para abordar mejor los retos y promover oportunidades de trabajo decente en el sector, especialmente por cuanto respecta a: aprovechar todo el potencial del progreso tecnológico y el crecimiento de la productividad, en particular reduciendo la brecha digital entre personas y países; asegurar una protección adecuada de la privacidad y de los datos personales, y otras cuestiones relacionadas con los cambios en la organización del trabajo, como el creciente uso del trabajo a distancia en el contexto de la pandemia de COVID-19; promover la adquisición de competencias, habilidades y calificaciones para todos los trabajadores a lo largo de la vida laboral; fomentar el crecimiento económico sostenible e inclusivo y la creación y el desarrollo de empresas sostenibles mediante la inclusión financiera, el acceso a la financiación y la promoción de la innovación; ofrecer una protección adecuada a todos los trabajadores, y fomentar la colaboración de los empleadores y los trabajadores para abordar las repercusiones de la digitalización en el sector?**

**32.** La Vicepresidenta trabajadora, haciendo referencia a lo que había funcionado y lo que no había funcionado al promover el trabajo decente en el sector financiero, en particular en el contexto de la digitalización, indicó que era importante centrarse en sí, y de qué manera, la negociación colectiva había sido eficaz. Por consiguiente, era necesario evaluar las medidas que se habían adoptado para promover el trabajo decente en el sector, y garantizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien la digitalización era claramente una cuestión mundial, la digitalización y la automatización en el sector estaban introduciéndose con una rapidez diferente en distintos lugares. Las diferencias en la implementación significaban que las cuestiones a las que se concedía prioridad podían adquirir diferentes niveles de importancia, dependiendo de las circunstancias, aunque siempre habría que guiarse por el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, tal como se establecían en las normas de la OIT. En general, en la automatización solía concederse prioridad a la eficiencia y a la reducción de los costos. Algunas veces solo se informaba a los trabajadores una vez se habían tomado las decisiones. Por consiguiente, era importante recordar que varios instrumentos de la OIT instaban a que los trabajadores participaran en la introducción de nueva tecnología. Estos incluían el Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122), la Recomendación sobre la política del empleo (disposiciones complementarias), 1984 (núm. 169) y el Convenio sobre las cláusulas de trabajo (contratos celebrados por las autoridades públicas), 1949 (núm. 94). Era fundamental que los trabajadores participaran en todo el proceso de selección, introducción y establecimiento de la tecnología a fin de evitar la resistencia, evaluar las necesidades de competencias y de formación, y examinar las consecuencias en términos de reducciones potenciales de empleos y de beneficios, tales como la reducción del trabajo repetitivo. Cabía recordar que los datos relativos al comportamiento de los trabajadores y los clientes estaban utilizándose para la creación de inteligencia artificial. Por consiguiente, se necesitaban políticas transparentes sobre la utilización y protección de datos, y estas deberían formularse a través del diálogo social. Sin embargo, la participación de los trabajadores en la formulación de políticas era prácticamente inexistente en muchos casos.



33. Era evidente, tal como habían indicado otros oradores, que la digitalización del sector brindaba oportunidades para llegar a los grupos de la población que no tenían acceso al sistema bancario. Las personas interesadas estaban fuera del circuito bancario, y en términos generales estaban excluidos de los derechos de ciudadanía en su sentido más amplio. Por lo tanto, era importante garantizar que la digitalización del sector no se rigiera por la inteligencia artificial, sino que fuera determinada por el profesionalismo, la inteligencia emocional y un entendimiento de la situación de las personas interesadas, lo cual requería intervenciones humanas, posiblemente apoyadas por la tecnología. Con referencia a un comentario realizado por el Vicepresidente empleador relativo a las oportunidades de venta de productos financieros utilizando la inteligencia artificial, era fundamental recordar que, si bien dicho enfoque podría brindar oportunidades, también daba lugar a muchos riesgos, tales como la generación de deuda impagable a través del crédito al consumo, lo que podría empeorar radicalmente la situación de las familias vulnerables. Por consiguiente, un sistema financiero responsable debía centrarse en las personas y concentrarse en el desarrollo sostenible. Los Trabajadores habían elaborado un protocolo para la venta responsable de productos financieros que podía servir de base para un diálogo más amplio y la aplicación a través de la negociación colectiva.
34. La introducción generalizada del trabajo a distancia durante la pandemia de COVID-19 había sido acogida con agrado por la mayoría de los trabajadores como un medio para conservar sus empleos, cumplir las normas de distanciamiento social y evitar la propagación de la COVID-19. Seguía utilizándose el trabajo a distancia, aunque las medidas de distanciamiento social se habían relajado. A este respecto, las políticas más eficaces se habían formulado a través de la negociación colectiva. Sin embargo, en otros casos, dichas medidas de política se habían introducido con el único objetivo de recortar costos, abriendo la posibilidad de unas condiciones de trabajo más precarias. Una cuestión fundamental del trabajo a distancia era el derecho a la desconexión. Ante la urgencia de recurrir al trabajo a distancia durante la pandemia, muchas cuestiones se habían dejado de lado, y los trabajadores habían colaborado para garantizar el servicio continuo con profesionalismo y compromiso con sus empleadores y clientes. No obstante, sin regulación y sin negociación colectiva, aumentaba el riesgo de que surgieran problemas a largo plazo que no pudieran evaluarse todavía. Cuando se hacía referencia al derecho a la desconexión, esto conllevaba la necesidad de respetar todas las normas sobre la SST, el horario de trabajo y los trabajadores con responsabilidades familiares, entre otras cosas. No era sostenible esperar que los trabajadores estuvieran disponibles las 24 horas del día. Además, muy pocos trabajadores tenían su propia oficina en casa, y muchos tenían que hacer grandes esfuerzos para conciliar sus responsabilidades laborales y familiares. Un sistema bancario globalizado que funcionara 24 horas al día no podía esperar que los trabajadores estuvieran disponibles el día entero, lo cual violaría además las normas internacionales y nacionales, y expondría tanto a los trabajadores como a sus familias al riesgo de sufrir enfermedades físicas y mentales. Se estaba tomando debida nota de las indicaciones de los efectos en la salud mental del trabajo a distancia. Una solución era el establecimiento de centros comunitarios que prestaran el apoyo humano necesario. A largo plazo, el trabajo a distancia debería ser voluntario y los empleadores deberían ser responsables de proporcionar equipo y mobiliario adecuados.
35. El sector financiero había evolucionado y habían surgido nuevas entidades, como las empresas *fintech*, en las que se observaba una falta generalizada de reconocimiento o una distorsión de la relación de trabajo. Por consiguiente, era importante subrayar que la expansión del sector debería ir acompañada por una expansión de los derechos. Todos los trabajadores, independientemente de su situación laboral actual, debían gozar del respeto de sus derechos fundamentales a la libertad sindical y la negociación colectiva. Por último, estaba claro que las cuestiones de la seguridad de los datos y de la ciberdelincuencia suscitaban gran preocupación. Sin embargo, cabía recordar asimismo que los trabajadores que observaban y denunciaban casos

de corrupción y la venta de productos financieros de alto riesgo, sin una evaluación adecuada de las consecuencias, como había sido el caso en la crisis de 2007–2008, debían recibir protección. En este sentido, la protección de los denunciantes en el sector era fundamental para la sostenibilidad del sistema.

- 36.** Un representante trabajador puso dos ejemplos de interlocutores que participaban en el establecimiento de empresas *fintech*. En Dinamarca, los interlocutores sociales participaban desde 2015, junto con otras partes interesadas, en la construcción del sector de las *fintech*, lo que había conducido a la conclusión reciente del primer convenio colectivo. El enfoque básico era que las *fintech* podían impulsar la innovación y la creación de empleo en el sector financiero, pero deberían competir por la innovación, los servicios y los productos, no por las condiciones de trabajo. Era importante que las *fintech* y el sector financiero compitieran en igualdad de condiciones. En Dinamarca, el enfoque adoptado era que las *fintech* compitieran en las mismas condiciones que el sector financiero existente, sobre la base de la aceptación de que el diálogo social constructivo era una condición *sine qua non* para las empresas sostenibles. Otro ejemplo interesante era el caso de Singapur, donde se había utilizado activamente un modelo tripartito para apoyar el desarrollo del sector financiero a través de la readaptación profesional y del perfeccionamiento de competencias de los trabajadores. Por ejemplo, el Banco de Desarrollo de Singapur había logrado que los trabajadores participaran en su transición digital y ofrecían garantías de empleo a todos los trabajadores. Se había ofrecido readaptación profesional a la mitad de la fuerza de trabajo a través de programas de readaptación profesional y de perfeccionamiento de las competencias. El Gobierno, la industria y los sindicatos en Singapur habían acordado que una transición digital exitosa debía incluir a los trabajadores y centrarse en una labor intensiva de readaptación profesional y perfeccionamiento de competencias.
- 37.** Una representante trabajadora reafirmó el papel esencial del diálogo social en la digitalización exitosa del sector financiero a través de la conclusión de acuerdos que garantizaban que no se dejara atrás a ningún trabajador. En cambio, en Australia había un déficit de diálogo social y los trabajadores del sector no habían tenido un lugar en la mesa de negociación cuando se habían introducido medidas en respuesta a la pandemia de COVID-19. Por ejemplo, había sido necesario abogar para lograr una licencia remunerada de vacunación, que había sido acordada en otros países por conducto de la negociación colectiva. El diálogo social era necesario para respetar los derechos de los trabajadores, donde quiera que vivieran y trabajaran.
- 38.** El Vicepresidente empleador recordó que los beneficios de la transformación digital ya estaban presentes y que seguirían surgiendo nuevas oportunidades en términos de trabajo decente y sostenible. Un elemento esencial para asegurar una transformación digital exitosa era comprender su complejidad y su naturaleza multidimensionales, incluida la gran diversidad de alternativas disponibles para los nuevos servicios y los canales de procesamiento de la información. Si bien la digitalización era imperativa para todas las empresas, no era algo que se lograra sin esfuerzo, y requería tiempo y un entorno empresarial propicio. La digitalización también requería una inversión masiva, una estrategia en toda la empresa y condiciones marco favorables a la innovación. Sin embargo, en muchos países seguía sin haber condiciones adecuadas, ya que las normas del mercado financiero creaban obstáculos injustificados para el desarrollo de nuevas tecnologías. Un marco propicio para las empresas era situar la transformación digital como una prioridad en la agenda política, respaldada por un firme compromiso político con la inversión pública a gran escala en la infraestructura digital, con el fin de superar las brechas digitales, lo que significaba que casi la mitad de la población, o aproximadamente 3 900 millones de personas, el 90 por ciento de las cuales vivía en países en desarrollo, no utilizaban internet. Eso exigiría políticas integrales y coherentes que promovieran nuevos modelos de negocio, el acceso financiero, la capacidad financiera, los productos

innovadores y nuevos mecanismos de prestación de servicios. Dichas políticas deberían ir mano a mano con políticas encaminadas a aumentar la productividad. El apoyo a la innovación y la adopción de tecnologías de vanguardia deberían incluir incentivos para la inversión en investigación y desarrollo y tecnologías, para que las empresas pudieran beneficiarse de la reducción de los costos marginales. Los marcos de política existentes deberían promover la inversión en los servicios financieros digitales y el espíritu empresarial en el desarrollo de la tecnología financiera, responder mejor a las necesidades del sector y alejarse de las normas que inhiben la innovación. Esto era fundamental, ya que se corría el riesgo de que, en el contexto del rápido cambio tecnológico, las normas quedarían obsoletas incluso más rápidamente, en particular si eran preceptivas o específicas de la tecnología.

- 39.** El diálogo social podría ser útil para hallar soluciones a fin de superar algunos de estos obstáculos. Al lograr que las organizaciones de empleadores participaran en el diseño, la elaboración y el establecimiento de nuevos marcos de política, las políticas podían responder mejor a la situación real y a las necesidades de la industria. El sector tenía una larga historia de diálogo social sólido y exitoso, incluida la Declaración conjunta sobre el trabajo a distancia y las nuevas tecnologías, de 2021, realizada por los interlocutores sociales europeos en el sector bancario, que podría ser eficaz para abordar la cuestión de la transformación digital. Otro elemento clave que en el que nunca se insistirá demasiado es la necesidad de anticipar futuras necesidades de competencias para reducir la inadecuación de las competencias y el desempleo. Era preciso establecer sistemas de educación y formación, de desarrollo de competencias, y de readaptación profesional que sean adecuados, a fin de tener en cuenta las necesidades del mercado. Además, las aptitudes interpersonales, tales como el pensamiento crítico y la resolución de problemas, también eran competencias igualmente esenciales. En este contexto, era esencial una cultura de cambio tanto del personal directivo como de la fuerza de trabajo. La transformación digital dependía menos de la tecnología revolucionaria, y más de que se cambiara la manera en la que las empresas y los trabajadores enfocaban su trabajo. En última instancia, la promoción de una cultura de cambio en la fuerza de trabajo podría determinar el grado de éxito o de fracaso de la digitalización. Además, para que la digitalización fuera sostenible a largo plazo, había una clara necesidad de fomentar el acceso a los servicios financieros digitales y de mantener la confianza pública en los sistemas e infraestructuras de pago, y en la capacidad de los bancos para proteger los datos, ya que tanto los trabajadores como los consumidores se habían hecho más sensibles a las cuestiones relacionadas con la privacidad. Si bien los bancos estaban invirtiendo grandes sumas en ciberseguridad, sus esfuerzos no bastarían por sí solos para eliminar todos los riesgos. A fin de aprovechar todos los beneficios de la transformación digital, debían superarse todavía muchos obstáculos.
- 40.** Un representante empleador consideró que la digitalización representaba la transformación más importante en los últimos años. Incluso sin los efectos de la pandemia, la digitalización era primordial para la gestión del conocimiento y para aumentar la capacidad de afrontar con éxito el periodo actual de transformación. Con respecto a las buenas prácticas, el modelo tripartito facilitaría la transformación digital al asegurar que los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores aunaran esfuerzos a fin de adaptarse a la nueva realidad. En América Latina, algunos países se enfrentaban a limitaciones en términos de acceso a los conocimientos, en particular entre ciertos grupos de la población. En Colombia, este reto se estaba encarando a través de la participación activa de los mandantes tripartitos, con el apoyo técnico del Gobierno y de las instituciones de formación nacionales, para que la formación pudiera adaptarse a fin de proporcionar a los jóvenes en particular los conocimientos y las competencias que necesitaban. Por consiguiente, la negociación colectiva y otras formas de participación eran esenciales en la formulación de políticas más igualitarias que beneficiarían a la sociedad más ampliamente y facilitarían el proceso de transformación.

41. El Vicepresidente empleador acogió con agrado la referencia a los ejemplos de Dinamarca y Singapur, que ilustraban de una manera adecuada la eficacia de un enfoque tripartito del perfeccionamiento de competencias. Los empleadores creían en el valor del diálogo social como un medio para resolver los problemas. Había buenos ejemplos a nivel europeo. El diálogo social era un proceso multidimensional en cuyo contexto podrían utilizarse diversas herramientas para seguir enriqueciendo el proceso de transformación, dependiendo de la situación y de las tradiciones. El caso de Dinamarca ilustra bien la manera en que las *fintech* deberían afrontar los mismos riesgos y estar cubiertas por las mismas normas y regímenes de supervisión que el sector financiero en general.
42. El término de lo que había funcionado y no había funcionado, cabía recordar que el sector bancario era uno de los sectores más regulados, lo cual hacía que la digitalización planteara un reto particular en el sector, y brindara asimismo una oportunidad importante. Era esencial un sistema de educación eficaz, que fuera fundamentalmente la responsabilidad de los Gobiernos, aunque la responsabilidad también debería compartirse con los interlocutores sociales para garantizar la formación adecuada con miras a la adquisición de competencias y una mentalidad apropiada. La existencia de una brecha digital no podía pasarse por alto, y cabía recordar que la mayor digitalización podría facilitar la inclusión de las categorías de la población excluidas hasta entonces. Aunque se había hecho referencia durante la discusión al derecho de los trabajadores a la desconexión, no era consciente de ninguna referencia a tal derecho en la terminología de la OIT. Sería más adecuado abordar la cuestión en términos de una mejor conciliación entre la vida profesional y la vida privada, lo cual podría lograrse a través de la negociación colectiva y la adaptación de las leyes a las condiciones cambiantes. También se había hecho referencia a la violencia y el acoso, que era claramente una cuestión importante en el lugar de trabajo, también en el contexto del trabajo a distancia. En Italia, se había adoptado un protocolo en el sector bancario para abordar esta cuestión, lo que mostraba una vez más el valor del diálogo social y de la colaboración al identificar problemas y hallar las soluciones apropiadas.
43. Un representante trabajador señaló que era importante aprovechar la oportunidad para discutir nuevas ideas, en particular sobre cómo abordar el medio ambiente de trabajo cambiante en el sector, y en particular la tendencia al trabajo a distancia y la adaptación de la legislación vigente para cubrir las nuevas modalidades de trabajo. La Argentina era un ejemplo de país en el que se habían realizado progresos a la hora de abordar estas nuevas formas de trabajo. Era importante que el trabajo a distancia fuera voluntario y que los trabajadores pudieran regresar al lugar de trabajo. El derecho a la desconexión debería reconocerse en la legislación y los trabajadores deberían tener horarios que se adaptaran a sus responsabilidades familiares y necesidades personales. En el caso del trabajo a distancia, los acuerdos deberían exigir a los empleadores que cubrieran los costos del equipo necesario y otros costos pertinentes, incluida la conectividad. Era necesaria una negociación más completa basada en el mejor conocimiento de las opciones disponibles, para que los trabajadores pudieran impugnar o aceptar los cambios propuestos. En la Argentina había un sindicato fuerte, y se había logrado mucho en colaboración con el Gobierno. La negociación colectiva y el diálogo social constructivo tenían un importante papel que desempeñar al identificar y combatir las malas prácticas que podrían tener efectos perniciosos en los trabajadores, y deberían, por ejemplo, impedir que se obligara a los trabajadores a trabajar a distancia y garantizar que el trabajo a distancia se eligiera de una manera voluntaria.
44. El Vicepresidente gubernamental señaló que era importante que los Gobiernos contemplaran la adopción de políticas y medidas para mejorar el acceso de los usuarios a los servicios bancarios y a otros servicios financieros. La acción tripartita era esencial en el sector, en particular para mejorar las competencias a través de su perfeccionamiento y de la readaptación profesional, garantizar condiciones de trabajo decentes y establecer las normas necesarias para garantizar la

privacidad de datos. La articulación entre los diversos sistemas financieros, tanto públicos como privados, diferían a nivel nacional. Sin embargo, con independencia de los sistemas que existieran a nivel nacional, el reto era garantizar que la transformación digital fuera primordial para superar los obstáculos a los que se enfrentaba la población para acceder al sector financiero.

45. La Vicepresidenta trabajadora señaló que no era posible mejorar las competencias digitales con la rapidez necesaria cuando más de la mitad de la población mundial no tenía acceso a internet. La población, y en particular las categorías más vulnerables, debían tener acceso a los servicios bancarios a través de sus teléfonos móviles y de internet. La digitalización era un proceso mundial, y era fundamental que se tuvieran en cuenta las necesidades reales de las personas en el proceso de transformación digital. Por consiguiente, debía acogerse con agrado el énfasis que ponían los empleadores y los Gobiernos en la importancia del diálogo en el contexto de la transformación digital. El diálogo social, la negociación colectiva y los acuerdos eran necesarios en todo el mundo a fin de garantizar un resultado satisfactorio para todas las partes interesadas.
46. El Vicepresidente empleador expresó su preocupación por el elevado porcentaje de la población que no tenía acceso a Internet, por lo que no podría beneficiarse de la transformación digital. Uno de los motivos por los que se había celebrado la presente reunión era examinar cómo podía mejorarse la transformación digital, a fin de que hubiera la infraestructura necesaria para cerrar estas brechas. Sin embargo, cabía recordar que la organización del trabajo seguía siendo la prerrogativa de los empleadores. Si bien era claramente importante lograr la participación de la fuerza de trabajo a través del intercambio de información y de la celebración de consultas con los representantes de los trabajadores, de conformidad con la legislación nacional, eso no significaba que los trabajadores tuvieran un poder de veto en los procesos de toma de decisiones.

### **3. ¿Qué recomendaciones pueden formularse para la acción futura de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros (Gobiernos y organizaciones de empleadores y de trabajadores) en relación con el futuro del trabajo decente en el sector de los servicios financieros, en el contexto de la digitalización y la adopción de nuevas tecnologías, y del Programa de Trabajo Decente (es decir, las normas internacionales del trabajo y los principios y derechos fundamentales en el trabajo, el empleo, la protección social y el diálogo social)?**

47. El Vicepresidente empleador, apoyándose en la discusión, presentó algunas recomendaciones clave para la promoción de la transformación digital exitosa, la creación de empleo, el crecimiento de la productividad y la generación de mayores ingresos en el sector. Los Gobiernos debían proporcionar un entorno habilitador para apoyar a las empresas en su transformación digital. Durante el debate sobre el punto núm. 2 para la discusión se habían indicado los principales elementos del apoyo gubernamental a ese respecto. Sin embargo, en términos generales, las intervenciones gubernamentales deberían basarse en el marco general establecido en las conclusiones adoptadas en la 96.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (la Conferencia) en 2007 relativas a la promoción de las empresas sostenibles. En particular, se necesitaba una inversión pública a gran escala en infraestructura digital. Con miras a desarrollar el entorno propicio necesario, los Gobiernos deberían colaborar estrechamente con el sector privado, en particular a través de las organizaciones de empleadores, que eran conscientes de la situación real y de las medidas necesarias para beneficiar a la industria. La creación de un entorno favorable con la participación de los representantes de la industria era particularmente importante, ya que la digitalización era un camino con cambios continuos influenciados por otras

políticas. No solo requería mercados de trabajo flexibles, sino también una educación y formación receptivas para desarrollar las aptitudes para solucionar problemas, la iniciativa empresarial en las *fintech* y el pensamiento creativo. La inversión constante en infraestructura digital revestía suma importancia para garantizar la transición. Los ecosistemas empresariales para la era digital exigían un entorno normativo que fomentara la confianza, y la rápida evolución de las tecnologías requería un ajuste rápido a fin de garantizar la confianza en los productos digitales, promover la interoperabilidad entre los productos, y encarar los retos en materia de privacidad y seguridad. También sería necesario desarrollar más la infraestructura física y digital a nivel local, en las zonas tanto rurales como urbanas.

48. El desarrollo de competencias era esencial, ya que era un ámbito en el que los Gobiernos deberían mantener contratos estrechos entre los sistemas de educación, las instituciones de formación y los empleadores, a fin de asegurar que los estudiantes y los trabajadores tuvieran las aptitudes y competencias que requerían los empleadores. Al desempeñar un papel destacado en la inversión en programas encaminados a proporcionar formación para la adquisición de competencias a los trabajadores infrarrepresentados e infrautilizados, los Gobiernos podrían realizar una contribución importante para responder a ciertas preocupaciones en materia de diversidad en el sector y afrontar la brecha digital. Los interlocutores sociales también deberían participar en la formulación de políticas y promover un enfoque proactivo de la digitalización, también facilitando orientación a sus miembros sobre cómo aprovechar al máximo las oportunidades y afrontar los cambios. Deberían promover una cultura de cambio en las tecnologías digitales. Los Gobiernos podrían ser un aliado esencial en estos esfuerzos, al crear confianza entre los interlocutores sociales y mitigar posibles reacciones adversas al cambio.
49. La Oficina debería realizar una serie de actividades concretas. Debería desempeñar un papel clave al proporcionar orientación sobre políticas eficaces encaminadas a aprovechar todo el potencial de los progresos tecnológicos y de la digitalización, en particular a través del fomento de la capacidad para las pymes. Dichas políticas eran esenciales para generar un empleo pleno, productivo y libremente elegido y oportunidades de trabajo decente para todos, tal como se indicaba en la Declaración del Centenario de la OIT. La Oficina también debería respaldar los esfuerzos gubernamentales para promover la innovación e impulsar la productividad, en particular mediante la introducción de nuevos modelos de negocio. Podría facilitar orientación específica, en particular para las pymes, a fin de adoptar nuevas tecnologías en sus modelos de negocio, poniendo especial énfasis en aumentar la productividad. Para apoyar la formulación de políticas basada en pruebas, la OIT debería llevar a cabo estudios específicos sobre el impacto de la digitalización en las tendencias del empleo en el sector, haciendo especial referencia a la creación de empleo, la transición a otro empleo y la sustitución del empleo. La OIT también debía convertirse en un líder mundial en lo que respecta al desarrollo de competencias y el empleo, centrándose en dirigir y fortalecer la inversión en el desarrollo de competencias y el aprendizaje permanente para facilitar transiciones exitosas en el mercado de trabajo y reducir la inadecuación de competencias en el ámbito digital. También debía redoblar sus esfuerzos para fortalecer la capacidad de los interlocutores sociales para participar efectivamente en el diseño y la gobernanza de políticas y sistemas de adquisición de competencias y de aprendizaje permanente como base para el diálogo social informado. La OIT debería diseñar y poner en práctica proyectos de cooperación para el desarrollo que fomentaran la inclusión digital en los países y entre los países, teniendo en cuenta sus diversas circunstancias, necesidades y prioridades.
50. La Vicepresidenta trabajadora puso de relieve que el diálogo social era la mejor manera de responder a los retos del mundo del trabajo. La aplicación en la legislación y la práctica de las normas internacionales del trabajo era el primer compromiso que se esperaba de los mandantes de la OIT, haciendo particular referencia a los derechos inalienables a la libertad sindical y la

negociación colectiva. La negociación colectiva transnacional era esencial para el sector, y para garantizar el respeto de los derechos laborales a lo largo de las cadenas de suministro y en la venta de productos financieros. Tal como reconoció la Conferencia en su 109.<sup>a</sup> reunión de 2021 en sus conclusiones relativas a las desigualdades y el mundo del trabajo, el diálogo social, incluida la negociación colectiva, contribuía a la distribución equitativa de los beneficios generados por el valor añadido a lo largo de las cadenas mundiales de suministro. Estaba claro que durante la crisis causada por la COVID-19, el sector financiero había generado beneficios increíbles, pero estos no se habían traducido necesariamente en mejores salarios. La negociación colectiva transnacional, que ya existía en una serie de casos, debía ayudar a redistribuir los beneficios de una manera equitativa para los trabajadores del sector.

- 51.** El cambio estaba teniendo lugar con una rapidez sin precedentes y estaba creando desigualdad, tanto en términos de la brecha digital como del desarrollo sostenible y sumamente globalizado del sector. Podría ser positivo examinar atentamente la brecha digital en el sector como una experiencia piloto para otros ámbitos, ya que las características de los servicios financieros, en los que podían digitalizarse varios productos, les separaban de otros ámbitos de producción y servicios, en los que la digitalización era más lenta o más específica. La introducción de nuevas tecnologías en el mundo del trabajo no debería ser divisiva, y las diversas partes deberían colaborar con miras a brindar oportunidades y herramientas a través de la digitalización. En relación con la brecha digital, estaba claro que muchos de los que utilizaban los servicios bancarios seguirían necesitando y utilizando instituciones y servicios físicos más tradicionales. Por consiguiente, muchos trabajadores del sector continuarían trabajando de maneras tradicionales, que serían valiosas para lograr la incorporación al sector de los grupos más vulnerables de la población, y para ayudar a estos a acceder al crédito y los seguros, cobrar pensiones y utilizar cuentas bancarias. Este trabajo seguiría requiriendo formación profesional inicial y continua.
- 52.** Las conclusiones adoptadas por la Reunión relativas a la adopción de nuevas tecnologías tendrían que tener en cuenta el dinamismo del sector, ya que el uso de la inteligencia artificial aumentaría considerablemente en los próximos años y decenio, lo cual tendría un impacto claro en las condiciones de trabajo. Una manera de asegurar un enfoque dinámico era a través de dichas herramientas como un observatorio de la negociación colectiva, que podría centrarse en supervisar las cláusulas de los acuerdos relacionadas con ámbitos tales como la tecnología, la formación y la automatización, en particular teniendo en cuenta que se trataba de un sector altamente formalizado con altos niveles de negociación técnica. Dicho observatorio podría proporcionar una clara visión del cambio en el sector a intervalos regulares, lo cual podría proporcionar una base sólida para que las partes interesadas afrontaran nuevos retos y realizaran progresos en lo tocante a la aplicación de las normas internacionales del trabajo, el logro de objetivos sociales más generales y la reducción de las desigualdades. La propuesta daría efecto a los compromisos contraídos en el Foro de diálogo mundial sobre el impacto de la crisis financiera sobre los trabajadores del sector financiero, celebrado en 2009, que había instado a establecer un proceso continuo, incluidos los interlocutores sociales en el sector financiero, con miras a vigilar y observar el impacto de la crisis y de las reformas relacionadas con los aspectos laborales, sociales y de empleo del sector, y había alentado a la OIT a recopilar información, supervisar y analizar las tendencias del empleo en el sector financiero, y proporcionar asesoramiento sobre las dimensiones sociales y laborales relacionadas con el empleo de las propuestas presentadas por las instituciones internacionales en el contexto de la crisis. También había puesto de relieve la necesidad de que los mandantes de la OIT en el sector financiero participaran activamente en tales medidas, y de que la OIT difundiera los resultados de una manera oportuna. Dichas conclusiones se habían adoptado en 2009, ya que el mundo había cambiado de maneras inimaginables. Nadie podía permitirse esperar otro decenio o más para tomar medidas. Asimismo, un instrumento dinámico en el sector financiero permitiría a la OIT ser más pertinente

en el sistema multilateral, y en particular en su diálogo con las instituciones responsables de regular el sistema financiero y el comercio internacional, situando así a sus mandantes tripartitos en el centro de los debates pertinentes y asegurando que los derechos laborales ocuparan un lugar más importante en la agenda internacional.

- 53.** Las discusiones habían mostrado claramente que el teletrabajo era ahora una realidad que continuaría incluso cuando la crisis causada por la COVID-19 tocara a su fin. Por consiguiente, la Reunión debería instar a los Estados Miembros a reflexionar sobre medidas para hacer realidad el derecho a la desconexión y para adoptar dichas medidas. Un informe reciente de la OIT sobre el trabajo a domicilio mostraba que la legislación en varios países ya estaba avanzando en esa dirección y con miras al fortalecimiento del respeto de los derechos laborales fundamentales a la libertad sindical y la negociación colectiva en la regulación del teletrabajo, como una manera esencial de garantizar otros derechos, tales como el horario de trabajo, la SST, la protección contra el ciberacoso y el respeto de los trabajadores con responsabilidades familiares. Las conclusiones de la presente reunión también deberían instar a reforzar las medidas para la protección de datos y la privacidad, tal como se reconocía en la Declaración del Centenario, que instaba a «adoptar políticas y medidas que permitan asegurar una protección adecuada de la privacidad y de los datos personales y responder a los retos y las oportunidades que plantea la transformación digital del trabajo, incluido el trabajo en plataformas, en el mundo del trabajo». Por último, dado que la introducción de la digitalización difería en las diversas regiones, en lugar de poner énfasis en el diálogo global se debería poner énfasis en la organización de una serie de reuniones regionales a fin de evaluar las diferentes realidades y retos a nivel regional.
- 54.** Una representante trabajadora afirmó además el valor de la negociación colectiva para alcanzar acuerdos sobre la digitalización en el sector, tal como se reflejaba en varios acuerdos dinámicos concluidos en España, que avalaban los resultados positivos al afrontar los nuevos retos que surgían en relación con la digitalización, y en particular el trabajo a distancia y los derechos conexos. Los sindicatos afectados habían podido renegociar los derechos relacionados con la SST y el teletrabajo, con una reestructuración de las condiciones de empleo y las condiciones laborales respectivas. Los representantes de los trabajadores interesados habían logrado asegurar que la digitalización no se introdujera unilateralmente, y que se tuvieran en cuenta los intereses de la fuerza de trabajo. Habían revitalizado y renegociado los derechos digitales, tales como el derecho a la desconexión, el derecho a la privacidad, el derecho a utilizar ciertas imágenes, la utilización de la inteligencia artificial y el derecho a la formación digital. Era particularmente importante en el contexto de la digitalización del sector que evolucionaba rápidamente que tuvieran lugar negociaciones continuas entre los interlocutores sociales y que se tuvieran en cuenta rápidamente los casos de progreso tecnológico y otras formas de progreso.
- 55.** Otra representante trabajadora señaló que, en Italia, los trabajadores de la industria de los seguros se enfrentaban a retos similares a los mencionados por los demás oradores. La pandemia había conducido a la aceleración del proceso de digitalización, y muchas empresas recurrían al trabajo a distancia. En vista de los retos que habían surgido como consecuencia, había adquirido incluso más importancia que los trabajadores se organizaran colectivamente a fin de que pudieran abordar con eficacia cuestiones apremiantes tales como el derecho a la desconexión, el desarrollo de competencias en los ámbitos de la inteligencia artificial y la utilización de herramientas digitales, y la gestión y planificación de las cargas de trabajo. En particular, el teletrabajo había puesto de relieve la brecha digital debido a la falta de infraestructura digital. Además, si bien algunas formas de seguro eran obligatorias para todos los trabajadores, sus condiciones no se adaptaban a la situación de los teletrabajadores. Se necesitaba un nuevo marco jurídico y ético para tener más plenamente en cuenta la situación a la que se enfrentaban los trabajadores, en particular los que teletrabajaban, y dicho marco podía inspirarse en la



Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT. La OIT debería utilizar su influencia para asegurar que la transformación digital en el sector financiero ofreciera valor añadido a todas las partes interesadas.

56. El Vicepresidente gubernamental recordó que era esencial que la OIT ayudara a todos sus mandantes en la supervisión y aplicación de los convenios fundamentales, y que prestara apoyo a la discusión tripartita en todos los países. La OIT debería realizar estudios sobre la digitalización, en particular en los países que carecían de la infraestructura digital adecuada, y debería difundir buenas prácticas. La OIT debería ser el motor al asegurar el trabajo decente en el sector y alentar a los trabajadores y a los empleadores a desempeñar un mayor papel conjunto al afrontar las repercusiones de la digitalización. La digitalización brindaba una gran oportunidad para reducir la brecha social y digital y para facilitar el mayor acceso a los servicios financieros. Los progresos tecnológicos facilitaban el desarrollo nacional, y era importante garantizar que el diálogo social desempeñara un papel primordial al determinar el camino a seguir.

## ▶ IV. Examen del proyecto de conclusiones

---

57. La Reunión designó a cuatro representantes de cada Grupo para constituir un grupo de trabajo sobre las conclusiones, que se reunió la tarde del jueves 27 de enero de 2022 a fin de examinar el proyecto de conclusiones redactado por la Oficina apoyándose en las discusiones celebradas los días anteriores. El grupo de trabajo pudo alcanzar un acuerdo sobre una gran parte del proyecto de conclusiones. Puso de relieve otras conclusiones sobre las cuales aún debía alcanzarse un acuerdo.
58. Los miembros del grupo de trabajo sobre las conclusiones fueron: miembros gubernamentales: Sr. Juan Francisco Pozo Mejía (Vicepresidente, Ecuador), Sra. Eva Patricia Pires (Brasil), Sra. Isabele Jacob Morgado (Brasil), Sra. Sonia Zoghiami (Túnez) y Sr. Mustafa Aydin (Turquía); miembros empleadores: Sr. Giancarlo Ferrara (Vicepresidente), Sr. Jens Thau, Sr. Mohammadhassan Ahamdpour y Sr. Enrique Ignacio González Bacci, y miembros trabajadores: Sra. Rita Berlofa (Vicepresidenta), Sr. Michael Budolfson, Sr. Moses Lekota y Sra. Anna Maria Romano.
59. En su sesión plenaria el viernes 28 de enero de 2022, la Reunión limitó su discusión al proyecto de conclusiones contenido en el documento TMDFS/2022/6, sobre el cual aún debía alcanzarse un acuerdo.

## Retos y oportunidades en materia de trabajo decente en el contexto de la digitalización y otros motores principales del cambio

### Párrafo 2 propuesto

60. La Secretaria Ejecutiva indicó que durante las discusiones celebradas en el grupo de trabajo la Oficina había solicitado reformular el texto del párrafo propuesto para centrarse más plenamente en el empleo directo proporcionado por el sector a los jóvenes y las mujeres, así como en el papel que el sector desempeñaba en la creación de empleo en los países en desarrollo.
61. El Vicepresidente empleador, el portavoz del Grupo de los Trabajadores y el Vicepresidente gubernamental apoyaron la nueva formulación propuesta del párrafo 2. Así quedó acordado.

### Nuevo párrafo propuesto después del párrafo 4

62. El portavoz del Grupo de los Trabajadores indicó que el acuerdo sobre el texto del nuevo párrafo propuesto dependía de la aceptación del párrafo 4 propuesto. A la luz de la aceptación por el Vicepresidente empleador del párrafo 4 propuesto, y tras una discusión y acuerdo ulteriores sobre la referencia al diálogo social en el párrafo 6 propuesto, el portavoz del Grupo de los Trabajadores estuvo de acuerdo en sustituir las palabras «El diálogo social en todas sus formas, incluida la negociación colectiva, es una herramienta esencial...» por las palabras «El diálogo social es una herramienta esencial...».
63. Los Vicepresidentes empleador y gubernamental indicaron que apoyaban el nuevo texto propuesto. Así quedó acordado.

### Párrafo 6 propuesto

64. El Vicepresidente empleador señaló que era necesario adoptar un texto uniforme para hacer referencia al diálogo social a lo largo de las conclusiones propuestas.
65. El portavoz del Grupo de los Trabajadores recordó que el acuerdo para adoptar una referencia simplificada al diálogo social en el nuevo párrafo propuesto después del párrafo 4 había dependido de una referencia más completa al diálogo social en el párrafo 6 propuesto. Por lo tanto, el texto propuesto en la segunda oración «El diálogo social en todas sus formas, incluida la negociación colectiva» debería conservarse.
66. El Vicepresidente empleador propuso añadir, después de «negociación colectiva», las palabras «cuando exista». Recordó que la existencia de la negociación colectiva dependía de los sistemas nacionales de relaciones laborales y que no era un mecanismo que existiera en todas partes.
67. Tras nuevas consultas, el portavoz del Grupo de los Trabajadores, a la luz del acuerdo alcanzado con el Grupo de los Empleadores relativo a las referencias al diálogo social en todas las conclusiones propuestas, propuso sustituir las palabras «El diálogo social, en todas sus formas, incluida la negociación colectiva» por «El diálogo social en todas sus formas, incluidos los convenios colectivos, cuando existan».
68. Los Vicepresidentes empleador y gubernamental indicaron que el texto propuesto era aceptable. Así quedó acordado.

### Nuevo párrafo propuesto después del párrafo 6

69. El portavoz del Grupo de los Trabajadores y los Vicepresidentes empleador y gubernamental indicaron que apoyaban el texto del nuevo párrafo propuesto. Así quedó acordado.

## Aprovechar todo el potencial de la innovación tecnológica en el sector financiero para lograr el trabajo decente, el desarrollo empresarial y la inclusión financiera

### Párrafo 8 propuesto

70. El Vicepresidente empleador señaló que la referencia propuesta a «el diálogo social en todas sus formas, incluida la negociación colectiva», o alternativamente «considerando la negociación colectiva como un pilar central», planteaba problemas en el presente párrafo propuesto, al igual que en todas las demás secciones de las conclusiones. Si bien los empleadores no dudaban en absoluto de la importancia de la negociación colectiva como un derecho, era necesario reconocer que, en realidad, la negociación colectiva no se practicaba en todos los países. La redacción podría

ser aceptable si iba seguida de las palabras «cuando exista» o «según proceda». Además, aunque el diálogo social podía adoptar muchas formas diferentes, incluida la cooperación, el texto propuesto se centraba en un tipo de diálogo, a saber, la negociación colectiva, ignorando todos los demás.

71. Otra portavoz del Grupo de los Trabajadores pidió que la Oficina aclarara la cuestión. La negociación colectiva era un derecho establecido en las normas de la OIT, por lo que estaba fuera de lugar cuestionar su existencia.
72. El Consejero Jurídico indicó que el texto, tal como se había propuesto, calificaba claramente la existencia de la negociación colectiva como un derecho, al dar a entender que no existía en ciertas situaciones y parecía aceptar las situaciones en las que la negociación colectiva no existía o incluso estaba prohibida. Cabía recordar que el derecho a la negociación colectiva estaba establecido en uno de los ocho convenios fundamentales de la OIT. La utilización de la expresión «según proceda» en ese contexto significaba además que podría haber situaciones en las que la negociación colectiva no era adecuada.
73. El portavoz del Grupo de los Trabajadores señaló que no podía albergarse ninguna duda sobre la existencia de un derecho fundamental.
74. Tras nuevas consultas y tras alcanzar un acuerdo sobre la manera en que se debería hacer referencia al diálogo social a lo largo de las conclusiones propuestas, se propuso que las diversas propuestas pendientes para la redacción relativa al diálogo social al final del párrafo rezaran simplemente «a través del diálogo social». Con el apoyo del portavoz del Grupo de los Trabajadores y de los Vicepresidentes gubernamental y empleador, así quedó acordado.

### Párrafo 12 propuesto

75. El Vicepresidente empleador consideró que era importante conservar las palabras «aumenten efectivamente la productividad» en la primera oración, que se habían incluido entre corchetes tras las discusiones celebradas en el grupo de trabajo. Sin embargo, las palabras «y negociadas colectivamente» deberían suprimirse de la segunda oración.
76. Un portavoz de los Empleadores añadió que las palabras «el derecho a la desconexión digital» y las expresiones relacionadas deberían ser sustituidas por una referencia al respeto al horario de trabajo acordado, el derecho de los trabajadores a no realizar actividades relacionadas con el trabajo y a la comunicación fuera del tiempo de trabajo, a la conciliación entre la vida profesional y la vida privada y a la protección de datos, en consonancia con la legislación nacional.
77. El portavoz del Grupo de los Trabajadores puso de relieve la importancia de conservar en la primera parte del párrafo propuesto la referencia a negociar colectivamente medidas que respetasen el trabajo a distancia y otras modalidades de trabajo. Además, era importante conservar una referencia a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
78. El Vicepresidente gubernamental consideró que el texto, tal como había sido propuesto inicialmente por la Oficina, tenía más sentido.
79. Tras nuevas consultas y a la luz del acuerdo alcanzado relativo al equilibrio entre los diversos párrafos propuestos, se acordó conservar las palabras «aumenten efectivamente la productividad» en la primera oración, junto con «y fomenten la inclusión». La segunda oración se reformularía para que rezara: «Las modalidades de trabajo a distancia deberían ser voluntarias y negociarse, y deberían garantizar los principios y derechos fundamentales en el trabajo». Por último, la formulación acordada se utilizaría en la última oración para cubrir el tema de la

desconexión digital. Con el apoyo del portavoz del Grupo de los Trabajadores y de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, así quedó acordado.

### Párrafo 15 propuesto

- 80.** Un portavoz del Grupo de los Empleadores señaló que en el presente párrafo se proponía una formulación diferente que cubría el diálogo social y se reflejaba una redacción ampliamente aceptada en la OIT. Convendría que las demás referencias al diálogo social estuvieran en consonancia con la redacción propuesta en el párrafo 15. Sin embargo, la referencia en el párrafo propuesto a los acuerdos marco internacionales planteaban problemas para el Grupo de los Empleadores en la OIT. Dichos acuerdos eran negociados directamente entre los trabajadores y las empresas multinacionales, sin la participación de las organizaciones de los empleadores, y no deberían incluirse en el texto actual. Sin embargo, la referencia al final del párrafo propuesto a los demás tipos de acuerdos concluidos entre los interlocutores sociales, tales como las declaraciones conjuntas, se acogía con agrado y podía expandirse.
- 81.** Un portavoz del Grupo de los Trabajadores puso de relieve el importante papel que desempeñaban los interlocutores sociales en muchos casos al promover la inversión responsable, también a través del acuerdo en el sector bancario concluido a nivel europeo, del que actualmente eran signatarios más de 270 bancos. La reticencia a incluir referencias a los convenios colectivos en el proyecto de conclusiones era sorprendente y una fuente de tristeza. Los interlocutores sociales en el sector habían tenido éxito en la conclusión de acuerdos en el pasado, especialmente a nivel europeo, y serían muy reacios a adoptar una posición más débil en la presente reunión.
- 82.** El portavoz del Grupo de los Empleadores destacó que lo que se pretendía no era cuestionar la importancia de la negociación colectiva. Si bien la situación de la negociación colectiva en Europa era alentadora en el sector, en otros lugares no podía decirse lo mismo. El verdadero problema era la coherencia del lenguaje utilizado a lo largo de las conclusiones.
- 83.** El Vicepresidente gubernamental señaló que era importante conservar el concepto de los acuerdos entre los interlocutores sociales que contribuían al desarrollo de productos financieros responsables.
- 84.** La Secretaria General propuso que se hiciera referencia al papel que el diálogo social, en lugar de los convenios colectivos más específicamente, podría desempeñar en el desarrollo de productos financieros responsables. Tal vez convendría que la referencia a la importancia del diálogo social fuera más específica. En reuniones anteriores se había alcanzado un acuerdo sobre una redacción que podría ayudar a resolver el problema.
- 85.** El portavoz del Grupo de los Empleadores, tras nuevas consultas, estuvo de acuerdo en que era adecuado incluir una referencia al papel del diálogo social en el desarrollo de productos financieros responsables. Sin embargo, los empleadores creían que la referencia a acuerdos marco internacionales debería suprimirse. El objetivo no era negar la existencia de dichos acuerdos, sino hacer que el texto fuera menos específico.
- 86.** El portavoz del Grupo de los Trabajadores recordó que las organizaciones de trabajadores tenían un buen historial de colaborar con las empresas multinacionales para concluir acuerdos. Estaba de acuerdo en que se incluyera en el texto una referencia a las declaraciones conjuntas acordadas en Europa que cubrían los sectores bancario y de los seguros.
- 87.** Sobre la base de la discusión, se acordó conservar en la primera oración la referencia a la negociación colectiva como el pilar central del diálogo social. Se haría referencia al papel del diálogo social, en lugar de a los convenios colectivos, en el desarrollo de productos financieros responsables y en la concepción de normas y políticas que respondieran a las necesidades del

sector. También se haría referencia a las declaraciones conjuntas a nivel europeo que cubrieran los sectores bancario y de los seguros. Con el apoyo del portavoz del Grupo de los Trabajadores y de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, así quedó acordado.

## Recomendaciones relativas a las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros

### Apartado 16, a) propuesto

88. El portavoz del Grupo de los Empleadores expresó su preferencia por el texto original propuesto por la Oficina, que concluía con las palabras «en el sector de los servicios financieros».
89. El portavoz del Grupo de los Trabajadores propuso la supresión de las palabras «y sostenible». Con el apoyo de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, así quedó acordado.

### Apartado 16, g) propuesto

90. Una portavoz del Grupo de los Trabajadores propuso una reformulación que ponía más énfasis en la promoción de la cooperación en la elaboración de las políticas y estrategias, y en la necesidad, con miras a proteger el derecho de los trabajadores a la desconexión, de respetar el horario de trabajo acordado y el derecho de los trabajadores a no realizar actividades relacionadas con el trabajo y a la comunicación fuera del tiempo de trabajo, así como la necesidad de promover la conciliación entre la vida privada y la vida profesional, y de abordar cuestiones relacionadas con la privacidad, la ciberseguridad y la protección de datos, la toma de decisiones en materia de algoritmos y la protección de los denunciantes.
91. Con el apoyo de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, así quedó acordado.

### Párrafo 17 propuesto

92. El Vicepresidente empleador prefería la expresión «todos los trabajadores» en lugar de «todas las personas que ejercen una actividad».
93. Una portavoz del Grupo de los Trabajadores pidió que la Oficina aportara aclaraciones sobre los trabajadores y empleadores protegidos por las normas internacionales del trabajo.
94. El Consejero Jurídico indicó que ciertos convenios definían su ámbito de aplicación en términos de los trabajadores cubiertos, que podían variar, por ejemplo, entre todos los trabajadores, determinadas categorías de trabajadores, o todos los trabajadores de un determinado sector, como sucedía en el caso de las normas que cubrían a los trabajadores domésticos o a la gente de mar. Algunos convenios no contenían disposiciones que establecieran su ámbito de aplicación personal, mientras que otras normas, como las que cubrían la violencia y el acoso, como un ejemplo reciente, cubrían a muy diversas partes además de a los trabajadores. Por consiguiente, el ámbito de aplicación de determinadas normas debía entenderse caso por caso.
95. Un portavoz del Grupo de los Trabajadores indicó que el lenguaje utilizado en el párrafo propuesto se había tomado de las Conclusiones relativas al trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro adoptadas por la Conferencia en su 105.ª reunión de 2016, por lo que ya era un lenguaje acordado que ofrecía coherencia.
96. Tras nuevas consultas, se acordó utilizar la expresión «todos los trabajadores». Con el apoyo del portavoz del Grupo de los Trabajadores y de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, así quedó acordado.

### Apartado 18, e) propuesto

97. El portavoz del Grupo de los Trabajadores puso énfasis en la importancia de organizar reuniones y de realizar una labor de vigilancia a nivel regional en vista de las diferencias regionales observadas en el proceso de digitalización en el sector.
98. Un portavoz del Grupo de los Empleadores consideró que el texto propuesto planteaba el problema de ser demasiado amplio y no suficientemente inclusivo. El problema no era la propuesta de celebrar reuniones y talleres regionales, sino que podrían excluir otros tipos de actividad. Otro portavoz del Grupo de los Empleadores añadió que las listas, como la propuesta al final del apartado, siempre eran limitadoras y podían excluir cuestiones importantes. Sería mejor adoptar un lenguaje más abierto, por ejemplo, «con miras a velar por que la transformación digital asegure el sector», lo que abarcaría todas las cuestiones incluidas actualmente en la lista.
99. El portavoz del Grupo de los Trabajadores consideró que la redacción propuesta ya era bastante general, pero que podía hacerse más inclusiva mediante la adición de las palabras «y de abordar otras cuestiones en la materia, según se estime pertinente».
100. Con el apoyo del portavoz del Grupo de los Trabajadores y de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, y ciertas contribuciones editoriales de la Oficina, así quedó acordado.

### Apartado 18, f) propuesto

101. El apartado propuesto consistía en tres propuestas diferentes, que el grupo de trabajo había incluido entre corchetes por separado. La primera instaba a establecer un observatorio para recopilar buenas prácticas y datos, y realizar estudios sobre la digitalización en el sector financiero. La segunda proponía un observatorio de la negociación colectiva en el sector financiero en cuyo marco se presentarán informes periódicamente. Y la tercera se centraba en establecer una base de datos sobre las prácticas de negociación colectiva en el ámbito de la digitalización en el sector financiero.
102. El Vicepresidente empleador señaló que cualquier observatorio propuesto debería centrarse más ampliamente en la digitalización en el sector.
103. El portavoz del Grupo de los Trabajadores añadió que era importante que el observatorio se centrara asimismo en las relaciones laborales en el sector.
104. La Secretaria General, en respuesta a una solicitud de aclaración formulada por el Vicepresidente gubernamental, señaló que era preciso aclarar el concepto de observatorio. Dado que la actividad propuesta se centraba en la recopilación de datos y la realización de estudios, tal vez podría contemplarse la posibilidad de refundir los apartados c) y f) propuestos, que hacían referencia a la recopilación de datos.
105. El Vicepresidente gubernamental apoyó la fusión propuesta de los apartados c) y f) y pidió que se aclarara el concepto de observatorio.
106. El portavoz del Grupo de los Trabajadores indicó que la situación con respecto a la digitalización en el sector, y sus efectos en las condiciones de trabajo, estaba cambiando con tal rapidez que todos los datos recopilados deberían actualizarse continuamente para seguir siendo útiles. Por consiguiente, la propuesta de un observatorio tenía por objeto garantizar la vigilancia continua y la recopilación de datos con miras a proporcionar una visión más dinámica de lo que estaba sucediendo en el sector.
107. El Vicepresidente gubernamental señaló que un observatorio parecía consistir en una estructura fija, pero que no se estaba formulando ninguna propuesta relativa a los recursos necesarios para

esa estructura. Por consiguiente, sería preferible hacer referencia a la recopilación de datos y omitir el concepto de observatorio.

108. Un portavoz del Grupo de los Empleadores estuvo de acuerdo con la propuesta de refundir los apartados c) y f), pero consideró que la referencia a una estructura fija debería suprimirse. Otro portavoz del Grupo de los Empleadores añadió que la fusión de los dos apartados debería cubrir la recopilación y la difusión tanto de los datos como de buenas prácticas.
109. El portavoz del Grupo de los Trabajadores explicó que la propuesta de un observatorio tenía por objeto asegurar la vigilancia y la presentación de informes de una manera periódica, y no el establecimiento de otra estructura.
110. La Secretaria General señaló que los apartados refundidos podían incluir una referencia a la difusión periódica.
111. Con el apoyo de los Vicepresidentes empleador y gubernamental y del portavoz del Grupo de los Trabajadores, así quedó acordado.

## **Anexo: Lista no exhaustiva de declaraciones, instrumentos y herramientas de la OIT mencionadas en la Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero**

112. El Vicepresidente empleador propuso incluir una nota a pie de página en el anexo en relación con el Convenio sobre las cláusulas de trabajo (contratos celebrados por las autoridades públicas), 1949 (núm. 94), la Recomendación sobre las cláusulas de trabajo (contratos celebrados por las autoridades públicas), 1949 (núm. 84), y la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198). La nota a pie de página tendría el siguiente tenor: «La inclusión de estas normas internacionales del trabajo en este anexo no estaba apoyada por el Grupo de los Empleadores».
113. El Consejero Jurídico, en respuesta a una solicitud de aclaración por el Grupo de los Trabajadores relativa a la inclusión de la nota a pie de página propuesta, tomó nota de la indicación del Vicepresidente empleador de que el objetivo de la nota a pie de página era recordar que el Grupo de los Empleadores no había apoyado el Convenio núm. 94 o las Recomendaciones núms. 84 y 198 cuando habían sido adoptados por la Conferencia. Señaló que el título del anexo indicaba que su objetivo era únicamente proporcionar una lista no exhaustiva de declaraciones, instrumentos y herramientas de la OIT mencionados durante la Reunión, y que no se hacía referencia al estatus o la jerarquía de las declaraciones, instrumentos y herramientas enumerados en el anexo. Además, en el texto de las conclusiones propuestas no se hacía referencia al anexo o a su objetivo. Indicó que tal vez podía surgir un problema si algo en el anexo, como la nota a pie de página propuesta, cuestionara las decisiones adoptadas por consenso en el Consejo de Administración relativas al estatus de las normas enumeradas en el anexo. En la actualidad, el mecanismo en el Consejo de Administración que era responsable de examinar el estatus de las normas internacionales del trabajo era el Grupo de trabajo tripartito del mecanismo de examen de las normas (GTT del MEN). A este respecto, recordó que ni el Convenio núm. 94 ni la Recomendación núm. 198 estaban incluidos en el programa del GTT del MEN, y que su estatus actual era «actualizado». En cambio, la Recomendación núm. 84 estaba incluida en el programa de trabajo del GTT del MEN, pero no había sido examinada todavía por el GTT. Su estado actual era «solicitud de información». Por consiguiente, se planteaba la cuestión de si la nota a pie de página propuesta menoscababa de una manera explícita o implícita el estatus de estos dos instrumentos clasificados hasta la fecha como actualizados. Este no parecía ser el caso, ya que el texto de la nota a pie de página solo indicaba que el Grupo de los Empleadores no apoyaba la inclusión de dichas normas en el anexo.

- 114.** Añadió que, por supuesto, los grupos eran libres de expresar sus opiniones sobre los temas que estaban discutiéndose. A este respecto, cabía recordar que el artículo 12 del Reglamento para las reuniones técnicas, relativo a la adopción de decisiones, preveía que: «Las decisiones se adoptarán por consenso. Los representantes pondrán todo su empeño en alcanzar un acuerdo que sea de aceptación general, de modo que las decisiones puedan adoptarse sin objeciones formales. En tal caso, las posturas divergentes o las reservas se harán constar en actas sin que ello constituya un impedimento para la adopción de la decisión de que se trate». Por lo tanto, estaba claro que la Reunión debería tratar de tomar decisiones por consenso, y que toda opinión divergente debería figurar en las actas, redactadas de conformidad con el artículo 16 del Reglamento. El hecho de que se hubieran adoptado notas a pie de página similares en reuniones anteriores no debería constituir un precedente a este respecto.
- 115.** El Vicepresidente empleador, a la luz de la opinión del Consejero Jurídico, retiró la nota a pie de página propuesta, solicitando que en las Actas se reflejara que el Grupo de los Empleadores no apoyaba la inclusión en el anexo del Convenio núm. 94, de las Recomendaciones núms. 84, y 198.
- 116.** Con el apoyo del portavoz del Grupo de los Trabajadores y de los Vicepresidentes empleador y gubernamental, el anexo fue aprobado.

## ► V. Adopción de las conclusiones

---

- 117.** Las conclusiones de la Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero fueron adoptadas, sección por sección, en su forma enmendada.

## ► VI. Clausura de la Reunión

---

- 118.** La Secretaria General felicitó a los participantes por la satisfactoria conclusión de la Reunión, que una vez más había demostrado la eficacia del diálogo social, a pesar de las dificultades inherentes a la celebración de una reunión virtual. La OIT y su personal esperaban con agrado reanudar el diálogo presencial cuando fuera seguro hacerlo. Era preciso dar las gracias en particular a todos los participantes que habían realizado esfuerzos especiales para participar en la Reunión a pesar de los grandes e inconvenientes desfases horarios. Los participantes podían estar muy orgullosos de haber acordado conclusiones importantes que mostrarían el camino a seguir para el sector y proporcionarían orientaciones claras a la Oficina. Expresó su agradecimiento a la Mesa de la Reunión, los grupos y los observadores, así como a los miembros de la secretaría y a los intérpretes.
- 119.** El Vicepresidente empleador dio las gracias a todos los que habían participado en la Reunión, y por la ayuda prestada por los miembros del Grupo de los Empleadores. El resultado de la Reunión, fruto de largas y francas discusiones, debía acogerse con satisfacción y demostraba el valor de una fuerte relación entre los interlocutores sociales, lo que conducía a una situación en la que todos ellos se veían beneficiados. Los empleadores creían en el diálogo social y el tripartismo, y acogían con agrado el resultado de las discusiones.
- 120.** La Vicepresidenta trabajadora dio las gracias a la Mesa y a los participantes en la Reunión por su contribución al resultado satisfactorio de la misma, a pesar de todos los obstáculos. Era natural que los interlocutores sociales negociaran y agradeció a los miembros del Grupo Gubernamental y del Grupo de los Empleadores su respeto al espíritu de compromiso. Las conclusiones de la



Reunión reconocían dos principios importantes: el derecho a la desconexión y el papel que desempeñaba la negociación colectiva al resolver problemas relativos al trabajo a distancia. Expresó su agradecimiento al personal de la Oficina y a los intérpretes por su asistencia para lograr un buen resultado.

- 121.** El Vicepresidente gubernamental felicitó a los interlocutores sociales por el acuerdo que habían alcanzado y acogió con agrado la oportunidad de tomar parte en la Reunión. Los participantes habían trabajado duro para alcanzar un resultado firme, lo cual demostraba la importancia de la participación activa de los interlocutores sociales. El sector financiero estaba desempeñando un papel muy importante en la resolución de problemas derivados de la pandemia de COVID-19. Era una pena que hubiera sido necesario celebrar las discusiones virtualmente, pero ello no había impedido la participación activa de todas las partes interesadas. Se sumó al agradecimiento expresado a los participantes, la Oficina y los intérpretes.
- 122.** El Presidente señaló que el resultado satisfactorio de la Reunión era fruto de los esfuerzos colectivos de los tres mandantes. Agradeció a los grupos y a los tres Vicepresidentes los enormes esfuerzos realizados para alcanzar un consenso y trabajar en un entorno de respeto mutuo y de tolerancia en circunstancias muy difíciles. Expresó su agradecimiento a todos los que habían participado en la organización de la Reunión, en particular al personal de la OIT y los intérpretes. Las conclusiones adoptadas por la Reunión tendrían un impacto en la labor de la OIT y más allá. Ponían de relieve el papel esencial del sector financiero no solo en la economía, sino también en la sociedad en general y en el crecimiento en otros sectores, y su contribución a garantizar la continuidad de la actividad empresarial, la recuperación económica de la pandemia y el desarrollo sostenible. A través de la digitalización, el sector podría contribuir más aún a generar empleo productivo, reducir las brechas entre las zonas rurales y las zonas urbanas, y mejorar la inclusión financiera. Las conclusiones ponían de relieve los retos en el sector, incluida la organización cambiante del trabajo, cuestiones de SST, brechas en materia de competencias y la inadecuación de las competencias, y la pérdida de empleos impulsada en parte por la digitalización, y la necesidad de centrarse en la inclusión digital y financiera y de adoptar políticas que garantizaran los derechos en el trabajo, la conciliación entre la vida profesional y la vida privada, el respeto del horario de trabajo y una mejor distribución de las responsabilidades familiares, especialmente en el contexto del trabajo a distancia. Las conclusiones también ponían de relieve que el diálogo social, basado en el respeto de la libertad sindical y en el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, ofrecía una manera de afrontar las repercusiones de la digitalización en el sector. Poniendo énfasis en la necesidad de velar por la aplicación de las conclusiones en la práctica, el Presidente declaró clausurada la Reunión.