

Dichiarazione congiunta del Comitato Aziendale Europeo (CAE) e della Direzione Centrale del Gruppo Santander sul quadro di riferimento dei rapporti di lavoro per la prestazione di servizi finanziari

Un obiettivo basilare del lavoro svolto dagli istituti finanziari è quello di fornire servizi finanziari responsabili e sostenibili. Il settore finanziario svolge un ruolo importante per l'economia, che va ben oltre la stabilità degli istituti finanziari stessi. Il settore ha anche il compito di promuovere l'esistenza di mercati stabili e di sostenere l'economia in generale.

Viviamo in un periodo di grandi cambiamenti nel settore bancario e finanziario e il Gruppo Santander (da qui in avanti Santander o il Gruppo) si è adattato alle richieste di un mercato globale, competitivo e mutevole, un mercato in cui la capacità di reagire velocemente e la flessibilità di adattarsi e accettare nuove sfide sono fattori chiave per il futuro e la stabilità delle compagnie.

Una delle principali strategie aziendali del Gruppo Santander è quella di concentrarsi più attentamente sulle banche commerciali, azione che ha comportato un maggiore sforzo in termini di servizio clienti. Lo scopo è quello di fornire contemporaneamente una consulenza appropriata e un alto livello di attenzione, condizioni necessarie per il successo e la sostenibilità a lungo termine del nostro Gruppo. Questa strategia fa parte delle politiche di responsabilità sociale di impresa.

Al fine di creare un sistema di riferimento più favorevole alle dinamiche dei rapporti di lavoro che rafforzi il nostro modello aziendale nell'UE, i membri del Comitato Aziendale Europeo e la Direzione del Gruppo, nel rispetto delle leggi applicabili, desiderano affermare che:

- a) In questo difficile contesto economico, riconosciamo gli sforzi fatti da Santander, dai suoi dipendenti, dalla direzione e dalle organizzazioni sindacali per consolidare la posizione strategica del Gruppo e per renderlo competitivo a livello mondiale, assicurando così il futuro della compagnia e dei suoi lavoratori.
- b) In virtù del suo modello aziendale, il Gruppo sta cercando di concentrare tutte le sue risorse sul servizio clienti, migliorando i processi e ottimizzando il funzionamento delle aree di supporto, incoraggiando i dipendenti ad agire in maniera favorevole allo sviluppo sostenibile, in conformità con la nostra politica aziendale sulle vendite e con il nostro Codice di Condotta Generale, che deve essere rispettato dai nostri professionisti.

A questo scopo, Santander sta sviluppando politiche interne atte a incrementare la gestione dei rischi in tutti gli ambiti dell'organizzazione e pratiche di vendita responsabile dei nostri prodotti, dato che la qualità del servizio è una priorità del Gruppo, il quale mira a raggiungere costantemente il massimo grado di soddisfazione dei clienti e di sviluppo sostenibile.

Tenendo conto di tutto ciò, il Gruppo incoraggia attivamente i propri dipendenti a fare molta attenzione ad offrire ai clienti esclusivamente quei prodotti o quei servizi che presentino le caratteristiche e i requisiti richiesti, in modo che i clienti conoscano bene il contenuto, i rischi e i costi di tali prodotti e servizi prima di acquistarli.

A tal fine, Santander adotta politiche e pratiche atte ad assicurare che tutti i suoi dipendenti:

1. Informino i clienti in maniera imparziale e rigorosa dei vari prodotti e servizi, illustrando gli aspetti relativi ad essi, i rischi, i costi e la commissione applicata. Allo stesso modo ogni previsione deve essere giustamente comprovata e accompagnata dalle dovute spiegazioni per evitare qualsiasi fraintendimento;
2. Applicino le vigenti tariffe per le commissioni;
3. Evitino di vendere prodotti o servizi al solo scopo di ricavarne un guadagno o una commissione, senza interessarsi alle effettive necessità del cliente;
4. Non offrano vantaggi o benefici a un cliente a scapito degli altri;
5. Si assicurino che i prodotti e i servizi vengano venduti nella maniera stabilita dalle procedure interne.

Queste politiche e pratiche sono rafforzate dall'attività di organismi interni che garantiscono che un prodotto o un servizio sia adatto al contesto in cui verrà venduto, stabilendo così massimi volumi di distribuzione.

- c) Per mezzo della retribuzione totale offerta ai propri dipendenti, Santander cerca di guidare l'impegno e i comportamenti, riconoscendo i contributi individuali e collettivi, incoraggiando e premiando il raggiungimento di obiettivi aziendali realistici, cercando al contempo di arrivare al giusto equilibrio tra il contributo dato dal lavoratore e gli obiettivi e i bisogni strategici a lungo termine del Gruppo, incentivando una cultura gestionale basata sulla fiducia, sulla motivazione e sul lavoro di squadra.
- d) Il Gruppo promuove attività formative che favoriscano lo sviluppo di abilità, conoscenze e competenze del personale come fattore chiave della competitività e dello sviluppo continuo delle capacità professionali miranti principalmente alla gestione dei rischi, alla qualità del servizio clienti e alla conoscenza del prodotto, attraverso la responsabilità condivisa dalla direzione e da ogni singolo dipendente.

- e) Nell'ambito dei rapporti di lavoro, Santander continua a promuovere il dialogo sociale continuo con i rappresentanti dei lavoratori per facilitare una visione condivisa delle sfide e dei bisogni che aiuti a risolvere i conflitti.

- f) Il Gruppo e le organizzazioni sindacali devono restare uniti di fronte alle sfide poste dall'internazionalizzazione e dalla globalizzazione, unendo le proprie forze per trarre vantaggio dalle opportunità, al fine di garantire il buon funzionamento di Santander, dei suoi dipendenti e per migliorare la posizione competitiva del Gruppo.

2. Divulgazione

La direzione centrale di Santander e i sindacati che ne fanno parte si impegnano a informare tutti i dipendenti del Gruppo del contenuto di questa dichiarazione, usando a tal proposito i mezzi tradizionali di notifica dell'azienda.

Per essere sicuri che la presente dichiarazione venga compresa da tutti i dipendenti, essa va tradotta nelle lingue ufficiali rappresentate presso il Comitato Aziendale Europeo del Gruppo Santander.