



SANTANDER CONSUMER

EUROPEAN COMMISSION DG Employment, Social Affairs and Inclusion
Employment and Social Legislation, Social Dialogue, Industrial

“European project with the purpose to improve the effectiveness of industrial relations when managing restructuring processes and to define a management strategy to minimise the negative impact to the individuals concerned”.

Santander Consumer Bank S.p.a.

Riorganizzazioni/Ristrutturazioni

2008 - 2012

Indice

Cenni storici dell'azienda	pag. 3
Storia del sindacato in azienda	pag. 4
Andamento economico dell'azienda	pag. 5
Strategie aziendali contro la crisi	pag. 6
Andamento del personale nel quinquennio (2008-2012)	pag. 7
Ristrutturazioni/riorganizzazioni	pag. 10
Contesto futuro (2013)	pag. 16
Allegati n. 5 accordi	
Allegati volantini ai lavoratori	

Cenni storici dell'Azienda

Santander Consumer Bank S.p.a. nasce nel novembre 1988, con il nome di Finconsumo S.p.a., a seguito dell'iniziativa di dieci aziende private di credito del nord-ovest d'Italia e della loro controllata Leasimpresa S.p.a di Torino, con la finalità strategica di assicurare alle banche socie il presidio del mercato del credito al consumo attraverso un soggetto specializzato.

Nell'aprile 1989 inizia l'attività con 4 sole risorse, 2 facenti parte della Direzione Generale e 2 della Filiale di Torino, il suo obiettivo è quello di rendere più accessibile il credito al consumo, affrontandone ogni aspetto con competenza e specializzazione.

E' un'azienda molto innovativa, le operazioni intermedie dai nostri convenzionati sono deliberate molto velocemente, gli addetti commerciali sono dotati di auto aziendali e dei primi telefoni cellulari. L'azienda cresce molto velocemente in termini di volumi, numero delle operazioni lavorate e conseguentemente di personale, scalando in pochi anni la classifica delle società di credito al consumo posizionandosi tra le prime 10 in Italia. Attualmente l'azienda risulta sempre tra le top ten d'Italia.

Di seguito riepiloghiamo alcune principali fasi della storia della società :

- 1993 L'istituto bancario San Paolo di Torino (ora Banca Intesa San Paolo S.p.a.) acquisisce il 15,8% del capitale dell'azienda;
- 1998 (febbraio) detta banca raggiunge la quota del 50%;
- contestualmente, CC-Holding GmbH, Holding del gruppo CC-Bank AG, banca tedesca specializzata nel credito al consumo, controllata integralmente dal gruppo spagnolo Santander Central Hispano, acquisisce il residuo 50%;
- 1999 viene costituita (con una partecipazione al 100%) FC Factor S.r.l. specializzata nell'acquisto e nella gestione dei crediti a sofferenza;
- 2001 la società ottiene la licenza all'esercizio dell'attività bancaria, modificando il proprio statuto e trasformandosi in Finconsumo Banca S.p.a.;
- 2003 il San Paolo IMI cede il 20% della propria partecipazione a Santander Consumer Finance S.A., Grupo Santander, cui fanno capo tutte le partecipazioni del Gruppo nel segmento del credito al consumo in Europa;
- a fine 2003, anche la quota del 50% della banca di proprietà di CC Holding GmbH viene allocata a Santander Consumer Finance S.A.;
- 2004 (gennaio), banca San Paolo imi S.p.a. cede la quota residua del 30% a Santander Consumer Finance S.A.;
- 2006 (maggio), Finconsumo Banca S.p.a. diventa Santander Consumer Bank S.p.a.;
- sempre a maggio 2006 viene costituita (con una partecipazione del 65%) Santander Consumer Finance Media S.r.l., in joint venture con il gruppo editoriale De Agostini; la società inizierà l'attività a luglio 2006.
- 2008 (ottobre), Santander Consumer Finanzia S.r.l. (già Fc Factor S.r.l.) avvia l'operatività diretta nell'ambito dell'erogazione di prestiti personali mediante rete agenziale;
- 2010 (aprile), Santander Consumer Finanzia s.r.l. chiude l'operatività diretta nell'ambito dell'erogazione di prestiti personali mediante rete agenziale e consolida l'attività di rinegoziazione dei crediti verso i clienti in difficoltà nei pagamenti già avviata nel corso dello stesso anno.
- 2011 (dicembre), si perfeziona la fusione per incorporazione di Santander Consumer Finanzia S.r.l. nella controllante Santander Consumer Bank S.p.A..

Storia del sindacato in azienda

Il sindacato in Santander ha costituito la sua prima rappresentanza sindacale nell'ottobre 2001 con Fisac CGIL quando ancora l'azienda si chiamava Finconsumo, che ha visto nel corso di questi anni passare dagli 8 iscritti del 2001 agli oltre 220 attualmente presenti nel Gruppo così suddivisi :

1. *Santander Consumer Bank s.p.a.* con una Direzione a Torino e 56 filiali sul territorio italiano per un totale di circa 640 dipendenti di cui 200 iscritti (sindacalizzazione oltre il 30%);
2. *Isban s.l.* con sede a Torino con 20 dipendenti di cui 8 iscritti (sindacalizzazione al 40%);
3. *Unifin s.p.a.* a s.u. con sede a Castel Maggiore (BO) e 40 dipendenti di cui 16 iscritti (sindacalizzazione al 40%).

In Santander Consumer Bank è presente un altro sindacato, la FABI con circa 60 iscritti (solo in SCB) mentre la Fisac-Cgil (sindacato di maggioranza) ha una rappresentanza in tutte e 3 le aziende.

Di seguito riepiloghiamo le principali fasi di questi 11 anni di attività in azienda :

- 2001 (ottobre), si costituisce la prima Rappresentanza Sindacale (RSA) FISAC in Azienda c/o la Direzione di Torino;
- 2002 (maggio), si stipula il 1° contratto integrativo aziendale che prevede per la prima volta il premio di produttività in azienda;
- 2003 (ottobre), si stipula il 2° contratto integrativo aziendale che prevede per la prima volta l'introduzione della previdenza complementare;
- 2005 (novembre), si stipula il 3° contratto integrativo aziendale che prevede per la prima volta l'introduzione dell'assistenza sanitaria in azienda e le provvidenze per i figli;
- 2006 (giugno), viene siglato il 1° accordo per la formazione finanziata, questo genere di accordo è ormai di fatto routine in Santander;
- 2007 (settembre), si apre la procedura per la cessione ad ISBAN dei lavoratori dei Sistemi Informatici. Nel dicembre si costituisce la RSA di ISBAN;
- 2008 (giugno), si stipula il 4° contratto integrativo aziendale che è incentrato soprattutto sul welfare aziendale;
- 2009 (luglio), la crisi inizia a farsi sentire, viene siglato il 1° accordo sindacato/azienda in merito al previsto accentramento dei back-office di filiale presso la sede di Torino; (ottobre), si costituisce la Rappresentanza sindacale in Unifin (società di Bologna acquisita dal Gruppo Santander);
- 2011 (marzo), viene aperta la procedura da parte dell'azienda per l'accentramento dei back-office a Torino;
(giugno), l'azienda ci comunica l'avvio della procedura relativa alla cessione di ramo d'azienda;
(luglio), viene indetto il 1° sciopero nella storia della nostra azienda;
- 2012 (aprile), viene costituita la Segreteria di coordinamento Fisac CGIL Gruppo Santander che raggruppa tutte e 3 le aziende (Santander Consumer – Isban – Unifin) con conseguente maggior forza e coordinamento sindacale;
(settembre), l'azienda ci comunica l'avvio della procedura relativa alla ristrutturazione e la conseguente eccedenza di 24 lavoratori CBU (collection business unit) delle filiali;
(novembre), siglato un Accordo che prevede l'utilizzo del Fondo Emergenziale come previsto dal ns. CCNL.

Andamento economico dell' Azienda

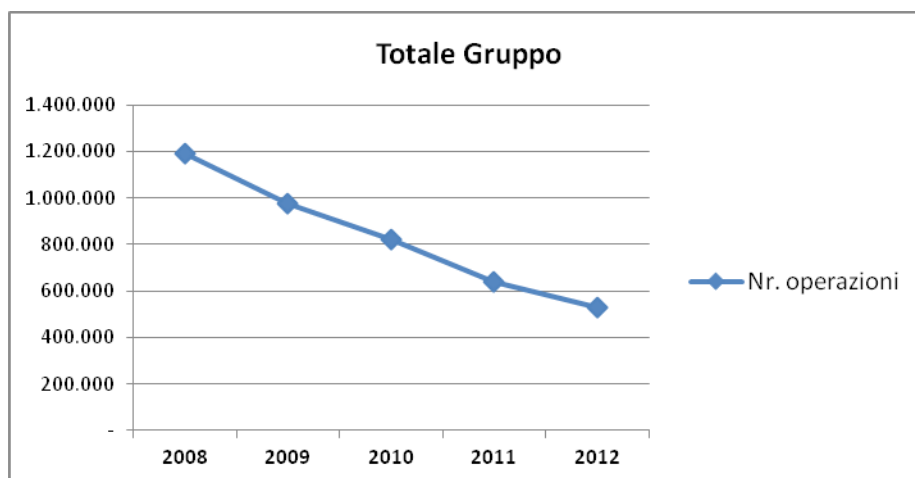
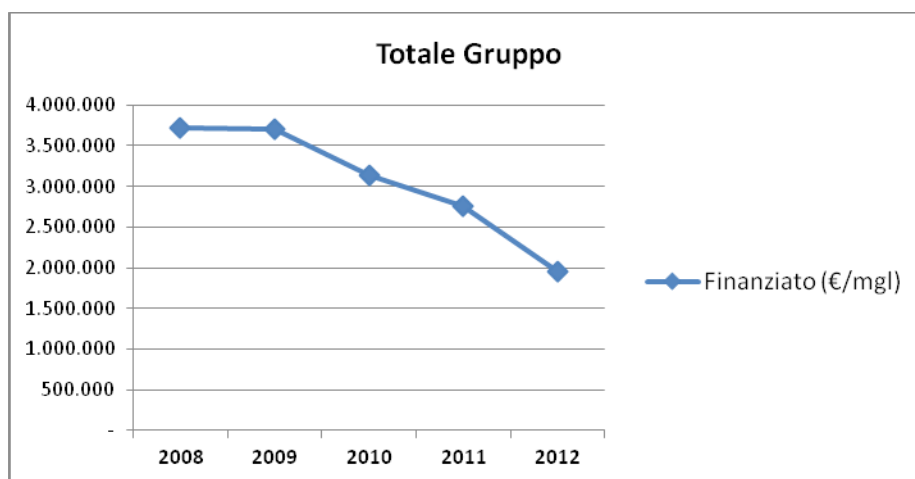
Come ben sappiamo dalla fine del 2008 l'economia mondiale è stata colpita da una fase di forte recessione e che seppur in alcuni paesi del mondo nel 2010 si è registrata una parziale ripresa, in Europa e soprattutto in Italia quest'ultima è di fatto nulla o quasi.

La difficile situazione del mercato del lavoro, con un tasso di disoccupazione sempre in costante aumento (soprattutto quello giovanile) il cui tasso di disoccupazione in Italia è cresciuto ben al di sopra della media europea e la forte incertezza sul futuro hanno fatto sì che anche la nostra azienda risenta pesantemente della recessione incidendo in maniera negativa.

L'azienda rispecchia quello che è ormai da 5 anni il mercato del credito al consumo italiano; segnaliamo di anno in anno un notevole calo dei finanziamenti per l'acquisto di auto e moto, della cessione del quinto, contestualmente si segnala un aumento delle insolvenze e sofferenze.

Tutto quanto sopra ha fatto sì che, anche per Santander, dopo 20 anni consecutivi di bilanci positivi e di utili, a partire dal bilancio 2010 l'azienda chiude in perdita. Anche il 1° trimestre 2013 non fa ben sperare in una inversione del trend negativo.

Di seguito il 1° grafico mostra il crollo dei volumi del finanziato (-47%), mentre il 2° evidenzia il crollo del numero delle operazioni (-56%) effettuate nel quinquennio 2008-2012.



Strategie aziendali contro la crisi

Alla luce di quanto sopra riportato vediamo come l'azienda ha deciso di muoversi nel corso di questi anni di crisi che hanno visto i risultati commerciali ridursi inesorabilmente di anno in anno ben al di sotto dei budget previsti :

- con l'innovazione tecnologica che è indispensabile e lo sarà sempre di più, al fine di accrescere l'efficienza e il livello di servizio verso dealers e clienti finali;
- ha cercato di migliorare i sistemi di valutazione per diminuire il rischio delle insolvenze, privilegiando così l'aspetto qualitativo a quello quantitativo (volumi);
- prosegue nella massimizzazione della gestione operativa, attraverso un monitoraggio della gestione delle spese generali;
- il personale segue corsi di formazione finanziati dal fondo di categoria (FBA) al fine di aver sempre delle professionalità aggiornate in azienda anche alla luce dei continui cambiamenti normativi, del contesto di mercato sempre più competitivo e delle strategie del Gruppo Santander;
- è nato un nuovo Servizio CBU (Collection Business Unit), atto ha potenziare il recupero crediti all'interno dell'azienda;
- sono state centralizzate presso la sede di Torino le attività di data entry e di approvazione delle pratiche;
- sono state date in outsourcing delle attività (after sales e parte del recupero crediti);
- i prodotti leasing e carte di credito, già profondamente in crisi, sono stati di fatto abbandonati quasi del tutto dall'azienda diventando insignificanti e marginali nel 2012 ;
- nel secondo semestre del 2012 l'azienda ha deciso inaspettatamente di chiudere il prodotto finalizzato (elettrodomestici, mobili, telefonia, ecc.) perché non sufficientemente remunerativo e con elevato rischio di contenzioso;
- vendita massiccia del portafoglio delle pratiche in contenzioso e al legale, comprese pratiche già definite con piani di rientro con titoli a garanzia ed incassi a prezzi a nostro giudizio ridotti e poco remunerativi per l'azienda;
- forte contrazione dei volumi d'affari intermediati dalla rete agenziale che collaborava con l'azienda, in quanto quest'ultima ha revocato il mandato d'agenzia a quasi tutti gli agenti motivandolo con una scarsa qualità del credito intermediato;
- l'azienda continua ad avere come core business gli Accordi Nazionali Captive auto e moto (quali Kia – Mazda - Hyundai – KTM - Harley Davidson, ecc.) e anche per il 2013 proseguirà l'impegno per lo sviluppo di questo business con i principali importatori di autoveicoli;
- l'azienda prevede per il 2° semestre del 2013 la vendita diretta di prodotti assicurativi tramite le nostre Filiali;
- sentito è il problema dell'approvvigionamento del denaro, da tenere presente che dal 2004, momento dell'acquisizione dell'azienda da parte di Santander Consumer Finance S.A., la casa madre inizia a provvedere lei stessa all'approvvigionamento a tassi vantaggiosi per l'Italia. Poi con l'acuirsi della crisi dal 2011 la casa madre ha dato disposizione a Santander Consumer Bank Italia di provvedere il più possibile autonomamente all'approvvigionamento del denaro, a tassi ovviamente meno vantaggiosi di prima, di conseguenza ciò ha fatto sì che diventassimo meno competitivi sul mercato italiano.

Purtroppo i risultati non sono stati quelli sperati, noi come sindacato abbiamo timore per il posto di lavoro perché l'azienda sta rinunciando a diversificare il business e questa strategia si è rivelata ad oggi perdente; di fatto non abbiamo avuto alcun beneficio dalle strategie messe in atto dall'azienda e dal top management spagnolo, che, dal 2010 ha sostituito quello italiano, anzi, abbiamo avuto una brusca accelerazione in merito a riorganizzazioni/ristrutturazioni con la conseguente diminuzione di personale e chiusura di filiali.

Prima di passare al dettaglio delle riorganizzazioni/ristrutturazioni guardiamo qual è stato l'andamento del personale in Santander in questo quinquennio di crisi.

Andamento del personale

Si segnala una diminuzione ufficiale dello stesso del 6,1%, ma, se si tiene conto dell'incorporazione di Santander Consumer Finanzia avvenuta il 1° gennaio 2012 la diminuzione degli occupati è in realtà del 9,6%.

Particolarmente interessante è che a essere maggiormente coinvolti nella crisi sono stati i dipendenti delle filiali, assistiamo infatti ad una diminuzione del 22% di quest'ultimi a fronte di un aumento del 15% dei lavoratori in sede, come evidenzia lo specchio a seguire :

Dati consuntivi al 31 Dicembre 2012 SCB

	Numero Lav. Sede	Numero Lav. Fil.
TOT. Lav. sede e filiali		
Delta assoluto 2012 - 2008	37	87
Delta % 2012 - 2008	15%	-22%

Tot. lavoratori. Sede e Filiali al 31.12.08	Consuntivo	
	Lavoratori Sede	Lavoratori Filiali
n. 679		
TOT. SCB	292	387

Totale lavoratori Sede e Filiali al 31.12.12	Consuntivo	
	Lavoratori Sede	Lavoratori Filiali
n. 637*		
Tot. SCB	337	300

*n.b. il numero 637 è comprensivo dell'accorpamento avvenuto di fatto il 1 gennaio 2013 di tutti e 23 i lavoratori di Santander Consumer Finanzia in Santander Consumer Bank (fusione per incorporazione). Se si tiene conto dell'incorporazione la percentuale di diminuzione reale del personale in SCB passa dal -6,1% al -9,6%.

Passiamo ora a verificare quali sono state le categorie professionali che maggiormente hanno risentito della crisi in Santander :

Categorie professionali	Inquadramento	2008	2009	2010	2011	2012	Variazione % (2008 - 2012)
Dirigenti		9	9	5	5	4	-56%
Quadri	44	23	27	28	28	28	22%
	43	24	20	25	29	30	25%
	42	38	40	46	44	46	21%
	41	44	46	43	45	46	5%
Impiegati	34	38	33	35	45	51	34%
	33	61	66	71	64	62	2%
	32	107	111	108	95	104	-3%
	31	140	141	149	166	178	27%
	23	164	181	149	113	75	-54%
	22	29	16	16	17	13	-55%
	21	2	0	0	0	0	-100%
Totale		679	690	675	651	637	-6%

Valori espressi in n. risorse impiegate

Dallo schema sopra riportato appare evidente che i lavoratori che hanno pagato maggiormente lo scotto della crisi siano i dirigenti 4 (-53%) e gli impiegati 58 (-10,7%), mentre l'azienda non si capisce come in un periodo di grande difficoltà, abbia aumentato di 21 unità (+16,3%) i quadri direttivi.

Segue uno schema riepilogativo relativo atto a verificare se la crisi abbia penalizzato maggiormente gli uomini o le donne:

Categorie professionali	Inquadramento	2008	2009	2010	2011	2012	Variazione % (2008 - 2012)	
Dirigenti		9	9	5	5	4	-56%	
	<i>di cui uomini</i>	9				4	-56%	
	<i>di cui donne</i>	0				0	-	
Quadri		44	23	27	28	28	22%	
	<i>di cui uomini</i>	20				25	25%	
	<i>di cui donne</i>	3				3	0%	
		43	24	20	25	29	30	25%
	<i>di cui uomini</i>	19				21	11%	
	<i>di cui donne</i>	5				9	80%	
		42	38	40	46	44	46	21%
	<i>di cui uomini</i>	26				33	27%	
	<i>di cui donne</i>	12				13	8%	
		41	44	46	43	45	46	5%
	<i>di cui uomini</i>	36				36	0%	
	<i>di cui donne</i>	8				10	25%	
Impiegati		34	38	33	35	45	51	34%
	<i>di cui uomini</i>	20				24	20%	
	<i>di cui donne</i>	18				27	50%	
		33	61	66	71	64	62	2%
	<i>di cui uomini</i>	38				40	5%	
	<i>di cui donne</i>	23				22	-4%	
		32	107	111	108	95	104	-3%
	<i>di cui uomini</i>	70				59	-16%	
	<i>di cui donne</i>	37				45	22%	
		31	140	141	149	166	178	27%
	<i>di cui uomini</i>	72				90	25%	
	<i>di cui donne</i>	68				88	29%	
		23	164	181	149	113	75	-54%
	<i>di cui uomini</i>	83				32	-61%	
	<i>di cui donne</i>	81				43	-47%	
		22	29	16	16	17	13	-55%
	<i>di cui uomini</i>	22				4	-82%	
	<i>di cui donne</i>	7				9	29%	
		21	2	0	0	0	0	-100%
	<i>di cui uomini</i>	2					-100%	
	<i>di cui donne</i>							
Totale		679	690	675	651	637		-6%
Totale uomini		417				368		-12%
Totale donne		262				269		3%

Valori espressi in n. risorse impiegate

Quanto sopra riportato evidenzia che in Santander si è avuta una diminuzione di personale di sesso maschile del 12% a fronte di un aumento di personale di sesso femminile del 3%.

Part Time

Verificando l'andamento del part-time si segnala in generale una diminuzione dell' 11% nel quinquennio; la diminuzione è particolarmente significativa nelle filiali -39% a fronte di un aumento in direzione di quasi l' 8%.

Part Time	lavoratori 2008	lavoratori 2012	Variazioni % 2008-2012
	44	39	-11,36
<i>di cui sede</i>	26	28	7,69
<i>di cui in filiale.</i>	18	11	-38,89
<i>valori espressi in risorse impiegate</i>			

Contratti atipici/stage

Lo schema sotto riportato si riferisce all'utilizzo dei contratti di somministrazione/stage, Il raffronto per questi dati ci è possibile solo nel biennio 2011-2012, il medesimo evidenzia una diminuzione del numero degli stagisti ed un minor ricorso ai contratti esterni di somministrazione lavoro complessivamente del 45%.

Tipo contratto	2011	2012	Vaziaz. % 2011-12
	74	41	-45
<i>di cui somministrazione</i>	21	15	-29
<i>di cui stage</i>	53	26	-51

valori espressi in risorse impiegate

Filiali SCB

Nel corso del quinquennio 2008-2012 le filiali chiuse in SCB sono state 5 pari ad un -8,2% con particolare accelerazione nel 2012 con la chiusura di 2 filiali.

Filiali	2008	2012	Variazione % 2008-2012
	61	56	-8,2
<i>Valori espressi in filiali</i>			

Ristrutturazioni/riorganizzazioni

La nostra banca si è mossa già dalla fine del 2007 nel definire nuove strategie, riorganizzando il servizio sistemi che è di fatto confluito in una nuova azienda Isban s.l. facente capo direttamente alla Capo Gruppo spagnola.

Le successive operazioni saranno finalizzate a ridurre il costo del personale, anche se in prima battuta quando il management era tutto italiano ciò è avvenuto coinvolgendo il sindacato e cercando di trovare soluzioni alternative ai trasferimenti e/o ai licenziamenti.

Quando dal 2010 il top management italiano che da anni dirigeva l'azienda, è stato sostituito da dirigenti spagnoli le riorganizzazioni hanno avuto una brusca accelerazione e soprattutto sono state caratterizzate da una volontà dell'azienda di non cercare soluzioni alternative, di dialogare il meno possibile con il sindacato, in modo tale che il personale dichiarato di fatto in esubero lasciasse l'azienda.

Il Santander ha tentato di coinvolgere nelle sue riorganizzazioni lavoratori appartenenti alle categorie protette (lavoratori disabili che usufruiscono dei benefici previsti dalla legge 68 del 1999), o che usufruiscono delle agevolazioni previste per i lavoratori con handicap o che assistono un familiare in situazione di gravità (legge 104 del 1992).

Il sindacato contro 6 provvedimenti di questo genere ha ottenuto la revoca di 5 di essi, anche se di fatto le risorse rimaste hanno per mesi svolto mansioni marginali.

L'azienda ha coinvolto anche 2 rappresentanti sindacali dei lavoratori (RSA), facendo sì che questi lavoratori accettassero le condizioni dell'azienda ed uscissero indebolendo quindi la struttura sindacale del Gruppo.

Di seguito forniamo dettaglio delle riorganizzazioni/ristrutturazioni:

Novembre 2007

In questo periodo non ancora di crisi Santander Consumer Bank costituisce una nuova società, Isban s.l. (società di diritto spagnolo), nella quale confluiscono, con cessione individuale di contratto, tutti e 21 i lavoratori del Servizio Sistemi della banca. Si tratta di lavoratori con profilo professionale di medio/alto livello con inquadramenti dalla terza area professionale terzo livello al quadro direttivo di quarto livello.

Lavoratori coinvolti :

21 dipendenti di cui 16 uomini e 5 donne.

Profili lavoratori :

impiegati di medio/alto livello e quadri direttivi (inquadramenti dalla terza area professionale terzo livello al quadro direttivo di quarto livello).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali:

incontri.

Accordo :

sì (vedi all. 1), l'accordo prevede che al personale aderente all'accordo di cessione venga applicato :

Il CCNL del credito;

Il Contratto Integrativo Aziendale di Santander Consumer Bank.

Non è prevista alcuna mobilità territoriale.

In caso di vendita/cessione/fallimento o liquidazione di Isban, Santander Consumer Bank si impegna a riassumere i lavoratori.

Ricadute occupazionali:

15 lavoratori di cui 11 uomini e 4 donne transitano nella neo costituita Isban s.l., 2 lavoratori non accettano il passaggio in Isban e rimangono in SCB dove vengono ricollocati, 4 lavoratori si dimettono e passano alla concorrenza.

Management che ha gestito l'operazione :

italiano.

Dicembre 2008

Santander Consumer Bank inizia la sua prima vera riorganizzazione proprio agli albori della crisi che andrà, da questo momento in poi, ad acuirsi e coinvolgerà sempre di più i lavoratori dell'azienda.

L'azienda informa il sindacato, preventivamente, dell'intenzione di accentrare i back-office di filiale presso la sede di Torino, dichiarando esuberanti di personale nelle 61 filiali sparse sul territorio italiano.

Lavoratori coinvolti :

74 persone.

Profili lavoratori :

impiegati di basso/medio livello (inquadramenti dalla 2° area professionale 3° livello alla 3° area 3° livello).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali:

la trattativa dura parecchi mesi, durante gli incontri l'azienda si rese disponibile a cercare strade alternative alla mobilità territoriale e il tutto si è concretizzato con un accordo siglato nel luglio 2009.

Accordo:

l'accordo (vedi all. 2) prevede che il personale in esubero venga, in alternativa al trasferimento a Torino, ricollocato ove possibile nell'ambito della stessa filiale con altre mansioni.

Ricadute occupazionali:

in 16 mesi oltre 50 lavoratori vengono ricollocati all'interno della propria filiale.

Management che ha gestito l'operazione :

italiano.

Dal 2010 e quindi in piena crisi economica, in azienda avviene di fatto il cambio della quasi totalità del management italiano, in tutti i ruoli chiave la casa madre mette i suoi uomini ed inizia per i lavoratori italiani una nuova pesante fase di ristrutturazione/riorganizzazione che porterà fuori dall'azienda numerosi lavoratori. Il modo di comportarsi di questo management è classico di una multinazionale, dialogo con il sindacato il minimo previsto dalla legge e dal nostro CCNL, margini di manovra ridottissimi se non inesistenti.

Marzo 2011

L'Azienda convoca senza alcun preavviso il sindacato per comunicare ufficialmente l'apertura della procedura di riorganizzazione/ristrutturazione che prevede il trasferimento a Torino dei restanti lavoratori del back-office di filiale non ancora ricollocati.

Lavoratori coinvolti :

19 persone di cui 14 donne e 5 uomini, delle 14 lavoratrici coinvolte 2 usufruiscono della legge 104 e 2 sono lavoratrici assunzioni obbligatorie, legge 68.

Profili lavoratori :

impiegati di basso/medio livello (inquadramenti dalla seconda area professionale terzo livello alla terza area terzo livello).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali:

lunga fase di trattativa, L'azienda ha di fatto respinto qualsiasi forma alternativa proposta dal sindacato per cercare di mantenere i livelli occupazionali nelle zone interessate dalle riorganizzazioni rifiutando :

- la creazione di poli di lavorazioni in varie parti d'Italia per le attività di after sales o piattaforme varie classiche della sede;
- ricollocazione dei colleghi in altre mansioni;
- utilizzo del part-time;
- utilizzo della possibilità di prolungare l'orario di apertura delle filiali;
- utilizzo della solidarietà con l'accesso al Fondo di solidarietà di categoria;
- contenimento straordinari e trasferte;
- riduzione degli organici in forma incentivata.

Il sindacato convoca assemblee nelle varie Filiali con una massiccia partecipazione dei colleghi. Viene proclamata una giornata di sciopero per il 13 Luglio, con una manifestazione davanti al Lingotto di Torino. Si tratta del 1° sciopero e della prima manifestazione avvenuta in 22 anni di attività dell'azienda.

L'adesione allo sciopero è altissima in tutta Italia e decine di lavoratori partecipano alla manifestazione. Stampa e televisione danno ampio risalto all'iniziativa.

Accordo:

nessuno.

Ricadute occupazionali:

la procedura si conclude il 15 luglio senza alcun accordo e l'azienda in data 18 luglio inoltra le lettere di trasferimento ai lavoratori lavoratrici. Santander esclude dalla procedura le 4 lavoratrici aventi le tutele previste dalle leggi 104 e 68.

Alla fine 14 lavoratori rassegnano le dimissioni a fronte di un incentivo economico, ma di fatto sono licenziati. Uno accetta il trasferimento a Torino.

Management che ha gestito l'operazione:

spagnolo.

Giugno 2011

L'Azienda convoca nuovamente ed inaspettatamente il sindacato per comunicare l'apertura di una nuova riorganizzazione relativa al trasferimento di ramo d'azienda delle attività di Back Office After Sales e Ufficio Posta (19 colleghi di Santander Consumer Bank devono passare a Comdata spa, società di telecomunicazioni che si occupa di call center/after sale).

Lavoratori coinvolti :

19 persone di cui 12 donne e 7 uomini, anche in questo caso vengono coinvolti lavoratori che usufruiscono della legge 104 o sono assunzioni obbligatorie, legge 68.

Profili lavoratori :

impiegati di basso/medio livello (inquadramenti dalla seconda area professionale terzo livello alla terza area terzo livello).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali:

questa esternalizzazione viene avviata quasi contemporaneamente all'accentramento dei back-office: le iniziative sindacali sono quelle citate in precedenza (vedere paragrafo di Marzo 2011).

Accordo :

dopo una estenuante trattativa notturna, il 27 Luglio viene siglato un'ipotesi d'accordo (vedi all. 3) che prevede:

- applicazione del CCNL Credito tempo per tempo vigente
- applicazione del CIA Comdata ed integrazione di parte dei benefit previsti dal CIA Santander e clausola di rientro 60 mesi (48 + 12) mesi.

Ricadute occupazionali:

Dei 19 lavoratori coinvolti, 18 approvano l'ipotesi di accordo sindacale e accettano il trasferimento e una lavoratrice si dimette.

Management che ha gestito l'operazione:

spagnolo.

Novembre 2011

L'Azienda convoca le organizzazioni sindacali e comunica l'apertura della procedura di Fusione per Incorporazione della società Santander Consumer Finanzia srl in Santander Consumer Bank. L'operazione non comporta esuberanti e/o processi di mobilità territoriale e si conclude a fine 2011.

Lavoratori coinvolti :

tutto il personale di Finanzia srl ovvero 23 persone di cui 14 in sede e 9 nelle filiali

Profili lavoratori :

impiegati e quadri direttivi (dalla seconda area professionale terzo livello al quadro direttivo di terzo livello).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali:

nessuna.

Accordo:

nessuno, redatto solo verbale di incontro (all. 4).

Ricadute occupazionali:

nessuna, tutte le risorse vengono ricollocate all'interno di SCB senza alcuna mobilità territoriale.

Management che ha gestito l'operazione:

spagnolo.

Luglio 2012

Trascorsi appena 7 mesi dalla firma del verbale d'incontro nella quale l'azienda dichiarava che l'operazione sopra citata si sarebbe svolta senza ripercussioni sul personale, consegna senza aver avvisato il sindacato a 3 lavoratori ex SC Finanzia della piazza di Torino la comunicazione di cessione individuale alla già citata Comdata Spa (società di telecomunicazioni che si occupa di call center/after sale).

Lavoratori coinvolti :

3 dipendenti (2 donne ed 1 uomo) di cui una assunzione obbligatoria (legge 68) ed una rappresentante sindacale dei lavoratori (RSA).

Profili lavoratori :

impiegati di livello medio/basso (dalla seconda area professionale terzo livello alla terza area terzo livello).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali:

nessuna.

Accordo:

nessuno.

Ricadute occupazionali:

2 lavoratori accettano il passaggio in Comdata alle condizioni dei lavoratori ceduti nel giugno 2011, 1 si dimette.

Management che ha gestito l'operazione:

spagnolo.

Settembre 2012

L'azienda convoca nuovamente ed inaspettatamente il sindacato e comunica l'apertura della procedura di ristrutturazione del CBU (Collection Business Unit) che prevede il licenziamento per "motivi economici" di 24 lavoratori (recuperatori esterni) in servizio presso alcune filiali con particolare concentrazione nel Sud Italia, in quanto l'attività viene appaltata all'esterno.

Lavoratori coinvolti :

24 dipendenti (20 uomini, 4 donne) di cui una assunzione obbligatoria (legge 68), una lavoratrice tutelata dalla legge 104 ed un ex rappresentante sindacale dei lavoratori (ancora sotto la tutela di legge per 4 mesi).

Profili lavoratori :

impiegati e quadri direttivi di basso livello (inquadramenti dalla seconda area professionale terzo livello al primo livello dei quadri direttivi, 3 risorse aventi quest'ultimo profilo).

Iniziativa/Manifestazioni sindacali: apertura della trattativa, l'azienda anche in questo caso rifiuta le molteplici proposte del sindacato quali :



- ricollocazione dei colleghi in altre mansioni;
- utilizzo del part-time,
- utilizzo della possibilità di prolungare l'orario di apertura delle filiali;
- utilizzo della solidarietà con l'accesso al Fondo di solidarietà di categoria;
- contenimento straordinari e prestazioni aggiuntive;
- riduzione dei benefit previsti per i Responsabili di Servizio e Dirigenti;
- riduzione degli incentivi previsti per i Dirigenti;
- riduzione degli organici in forma incentivata.

A questo punto vengono indette assemblee dei lavoratori nelle varie Filiali con una altissima partecipazione dei lavoratori, vengono informati gli organi di stampa che danno ampio risalto alla lotta sindacale, viene coinvolto il Comitato Aziendale Europeo, viene interessato il sindacato spagnolo affinché dialoghi con la casa madre, viene indetta una giornata di sciopero per martedì 27 novembre con relativa manifestazione da tenersi al Lingotto di Torino.

Le segreterie Nazionali di Fabi e Fisac Cgil chiedono un incontro urgente all'ABI che viene accordato a stretto giro. Vengono interrotte le relazioni sindacali.

Nella tarda mattinata di venerdì 23 novembre proprio quando il sindacato nel corso di un incontro nel quale era prevista la presenza del sindaco di Torino avrebbe fatto presente al medesimo la situazione dell'azienda (che sul territorio di Torino da lavoro a oltre 300 persone), Santander inaspettatamente ed improvvisamente convoca il sindacato per manifestare la propria disponibilità a utilizzare, per la gestione degli esuberanti uno strumento previsto dal CCNL del credito: la sezione emergenziale del fondo di solidarietà.

Viene alla fine siglato un accordo in tal senso, anche a fronte di un esplicito impegno aziendale di illustrare i futuri indirizzi strategici prima dell'eventuale avvio di nuovi processi di ristrutturazione/riorganizzazione. A questo punto lo sciopero e la manifestazione vengono sospesi.

Accordo :

siglato accordo (all. 5) per l'utilizzo della sezione emergenziale del Fondo di solidarietà che prevede sostanzialmente :

- durata massima dell'erogazione dell'assegno mensile di 24 mesi per il sostegno al reddito ai lavoratori in condizione di disoccupazione involontaria che varia a seconda del reddito percepito in servizio e a quanto previsto dal regolamento del fondo;
- il supporto di formazione e riqualificazione (outplacement);
- incentivi alle aziende iscritte all'ABI che assumono a tempo indeterminato i lavoratori presenti nel fondo.

Ricadute occupazionali:

nel corso della trattativa il numero dei lavoratori coinvolti, per effetto dell'iniziativa sindacale, diminuisce da 24 a 18 (di cui 16 uomini e 2 donne).

Il lavoratore che usufruisce della legge 68 non viene toccato dal provvedimento mentre la lavoratrice con la legge 104 sì.

Sedici di loro si dimettono volontariamente dall'Azienda accettando le buone uscite offerte, una viene trasferita (in quanto trattasi di risorsa appena sposata per cui un eventuale licenziamento risulterebbe discriminatorio), una non accetta le buone uscite, viene licenziata ed impugna il provvedimento. Ad oggi siamo in attesa che la giustizia italiana esamini il caso e decida in merito.

Management che ha gestito l'operazione:

spagnolo.

L'impatto delle ristrutturazioni del 2011-12 ha riguardato 55 lavoratori, 33 dei quali sono lavoratori di filiale e 22 di sede, i provvedimenti hanno interessato sia gli uomini che le donne in egual

misura, da segnalare è il fatto che l'azienda ha pesantemente colpito la categoria impiegatizia (52 lavoratori pari al 94%) a fronte di quella dei quadri direttivi (3 pari al 6%).

Riepiloghiamo ora quali sono state le scelte finali dei lavoratori:

- 31 hanno accettato l'incentivo all'uscita proposto dall'azienda ed un servizio di outplacement della durata di 12 mesi che l'azienda ha messo a disposizione dei colleghi per agevolare la loro ricollocazione o a intraprendere un'attività imprenditoriale in proprio;
- 20 sono stati ceduti a Comdata spa;
- 3 si sono trasferiti;
- 1 non ha accettato l'incentivo all'uscita proposto dall'azienda ed ha fatto ricorso all'autorità giudiziaria con il sostegno della Fisac CGIL (ad oggi siamo ancora in attesa della convocazione da parte del giudice).

Contesto futuro

Il sindacato e quindi i lavoratori chiedono da mesi :

- un piano industriale necessario per comprendere le strategie aziendali future e le garanzie occupazionali, perché siamo consapevoli che a fronte di una diminuzione del 47% dei volumi d'affare, di un calo del 53% dei pezzi lavorati l'azienda si "accontenti" di una diminuzione di personale del 10%;
- prodotti innovativi e non avere come core business il solo prodotto auto Captive derivato da accordi nazionali a livello europeo, in un periodo dove le auto non si vendono;
- riapertura dei canali chiusi a fine anno 2012 quali : mobili, finalizzato, grande distribuzione;
- ridare impulso ai prodotti prestito personale, carte e leasing;

l'azienda dal canto suo continua ad essere sorda alle richieste del sindacato e persevera a non voler presentare un piano industriale per affrontare come fanno tutti i gruppi bancari italiani la questione di possibili esuberi in modo più indolore possibile per i lavoratori, anche e non solo, con gli strumenti previsti dal nostro contratto nazionale di categoria ovvero :

- Ricorso per tutti i dipendenti a riduzioni di orario con integrazione salariale e previdenziale a carico del fondo di settore,
- Incentivare l'utilizzo del part-time non diminuirlo;
- Blocco degli straordinari e delle trasferte.
- Armonizzazione degli sportelli ove questi non implicino eccessivi disagi di pendolarismo per i dipendenti, segnaliamo infatti filiali con 1 o 2 persone.
- Contenimento dei benefit dei Capi servizio e dirigenti.
- Rientro delle attività cedute.

Ma l'azienda fa di più e anche il 2013 che pareva iniziato sotto i migliori auspici in quanto con il cambio dell' amministratore delegato avvenuto a fine dicembre 2012, questi si era impegnato nel corso dell'incontro ufficiale di presentazione con il sindacato a fine febbraio 2013 a non intraprendere nuove riorganizzazioni/ristrutturazioni senza aver prima aperto un tavolo di confronto con il sindacato atto a trovare delle soluzioni il meno dolorose possibili per il personale, a confrontarsi e a discutere dell'andamento dell'azienda a chiusura di ogni trimestre.

Purtroppo però all'inizio di Aprile l'azienda ha licenziato 2 lavoratori della piazza di Palermo uno dei quali è stato fino a Gennaio u.s. un RSA (responsabile sindacale dei lavoratori) decaduto

dall'incarico proprio a causa dei licenziamenti avvenuti a fine anno su quella piazza che hanno fatto sì che i lavoratori rimasti fossero meno di 16 e quindi come prevede la legge non fosse più possibile avere in loco un RSA. Ricordiamo però che la legge italiana prevede per un RSA che decade le medesime tutele per la durata di 12 mesi di un RSA in carica.

Il provvedimento di licenziamento questa volta è motivato dalla decisione della società di eliminare nell'ambito del settore back-office, l'attività svolta da remoto con conseguente soppressione di tutte le posizioni lavorative ad essa connesse.

Il tutto è avvenuto senza un incontro ufficiale con il sindacato, di fatto i 2 lavoratori hanno ricevuto personalmente dalle mani di un funzionario delle Risorse Umane che si è recato a Palermo la lettera di licenziamento datata 4 Aprile e dal 5 aprile sono di fatto a casa, in attesa di essere convocati dalla Direzione Provinciale del Lavoro.

Per il sindacato questo nuovo voltafaccia del Santander è inaccettabile oltre ad essere quasi sempre chiuso a qualsiasi dialogo con esso atto a trovare delle soluzioni alternative all'allontanamento dei lavoratori dall'azienda, questa volta ha addirittura deciso di procedere senza convocare e informare ufficialmente nessuno della grave decisione presa.

In questi ultimi giorni si sono susseguiti da parte del sindacato delle informative a tutti i lavoratori (all. D) ed è stato agendato per i primi di maggio un incontro sindacato azienda per essere ragguagliati sul licenziamento dei colleghi. Ovviamente dall'esito dell'incontro dipenderà la strategia sindacale da mettere in campo affinché i colleghi non vengano allontanati dall'azienda.