



Santander Consumer Bank

**COMITATO AZIENDALE EUROPEO
GRUPO SANTANDER**

**RIUNIONE ORDINARIA
20 NOVEMBRE 2018
MADRID**

Premessa

Essendo Santander un'azienda con interessi in tutto il mondo, Europa compresa, dal 16.03.2005 ha dato corso al recepimento della Direttiva 94/45/CE ed ha costituito il proprio Comitato Aziendale Europeo detto in italiano CAE e in Inglese EWC. (European Work Council).

Santander ha in seguito recepito la Direttiva 209/38/CE modificando ed aggiornando nel 2012 l'Accordo del 2005.

Il CAE si riunisce di norma una volta all'anno (riunione ordinaria) su convocazione dell'azienda.

Qualora si presenti la necessità, si può convocare una seconda riunione con la Direzione Centrale.

In ogni caso i rappresentanti sindacali dei paesi membri del CAE si possono riunire una seconda volta nel corso dell'anno.

E' opportuno ricordare quali sono le competenze del CAE, il Comitato si occupa di questioni transnazionali quali:

- la portata del loro effetto;
- Il livello gestionale;
- le ricadute occupazionali che riguardano tutto il personale del gruppo a livello europeo;
- il Comitato non prende in considerazione questioni locali o nazionali soggette a legislazioni nazionali, contratti collettivi o accordi.

Riunione Ordinaria Comitato Aziendale Europeo 20 Novembre Madrid

La riunione ordinaria del CAE si è svolta come consuetudine a Boadilla (Madrid) presso la sede di Santander, ma contrariamente a quanto previsto di norma ovvero l'articolarsi in 2 giornate (la prima relativa all'incontro pomeridiano tra i rappresentanti delle organizzazioni sindacali, la seconda nella mattinata del giorno successivo con l'alto management aziendale), quest'anno il meeting sindacale non ha avuto corso a causa degli impegni dei colleghi sindacalisti spagnoli che seguono l'incorporazione del Banco Popolare in Santander avvenuta il 1 giugno 2017 che ha impattato pesantemente sulla nostra banca con l'entrata di ben 10.000 "nuovi" colleghi e centinaia di agenzie.

Riunione Plenaria Azienda e Sindacati 20 novembre (h. 9.00 – 14.30).

L'incontro annuale con la Direzione Centrale del Gruppo Santander vede la partecipazione di alcuni direttori di vari settori della Banca, i responsabili delle risorse umane ed i sindacalisti di tutti i paesi europei partecipanti al CAE.

Dopo i saluti e la consueta foto di gruppo, prende la parola **Mr. Roberto Di Bernardini** Direttore Risorse Umane Globale che ricorda in primis essere questo il 14° CAE del Banco di Santander.

Ribadisce che questa è una azienda di grande successo in un ambito mondiale assai difficile e mutevole.

Con il sindacato, si lavora a stretto contatto per mettere sempre al centro dell'attenzione sia il cliente che il dipendente, ricorda che abbiamo 140 milioni di clienti e quasi 200.000 dipendenti sparsi in tutto il mondo in oltre 10.000 filiali.

Roberto, tocca argomenti quali la digitalizzazione, non escludendo che in un futuro non poi così lontano la carta moneta possa cessare di esistere, infatti ormai si accendono mutui e si iscrivono ipoteche online.

Sempre nell'ambito delle risorse umane, prosegue **Miss Elisabetta Galli** - Direttore delle Comunicazioni Globali illustrando come per affrontare le sfide future occorrono al Banco centinaia di persone specializzate in nuove competenze, si ritiene verosimile che il 50% delle attuali mansioni possano scomparire. Occorre quindi prepararsi e preparare il personale all'era dell'automazione e della digitalizzazione, dunque ad un grande cambiamento. Occorre sempre di più operare sui dati e sulle informazioni dei nostri clienti. E' necessario attirare in banca i cosiddetti "fenomeni", cosa tutt'altro che facile, queste figure sono attratte dai giganti digitali e ritengono l'ambiente bancario poco appetibile e poco remunerativo. Elisabetta accenna brevemente ad alcuni progetti come il digital Seller, soffermandosi particolarmente su Santander Dojo. La parola Dojo è presente nel vocabolario giapponese e si può grossolanamente tradurre in italiano come "luogo di sviluppo professionale".

Si tratta di una piattaforma evoluta per la formazione ad hoc del personale di tutto il Banco, che in base al profilo professionale del dipendente proporrà automaticamente una serie di corsi obbligatori e non obbligatori. Per stimolare i dipendenti, ci spiega Elisabetta, man mano che si avanti con la formazione si diventa cintura bianca fino a raggiungere la cintura nera, se si è particolarmente talentuosi. L'utilizzo della piattaforma dovrebbe entrare a regime in tutti i paesi nel 2020, dopo la conclusione della fase di test che coinvolgerà nel 2019 solo alcuni paesi, sarà disponibile in tutte le lingue del Gruppo.

Al termine della presentazione, chiede la parola il rappresentante sindacale del Regno Unito il quale, fa presente la difficoltà odierna a seguire adeguatamente i corsi di formazione obbligatori in quanto i dipendenti devono effettuarei lavorando e soprattutto nelle filiali con il cliente davanti. Si chiede quindi di dedicare il tempo necessario alla formazione non solo sulla carta ma nella realtà dei fatti.

Ora la parola passa a **Mr. Juan Encinas** - Direttore del Settore Analisi Strategie e Finanza che ci comunica che il Gruppo in generale va bene, anche perché siamo presenti in tutto il mondo e questa capillarità ci agevola. Le sofferenze sono in diminuzione, attualmente siamo la banca che genera maggior capitale, tutti i risultati dell'Investor Day 2015-18 sono stati sostanzialmente raggiunti e gli stress test risultano ovunque positivi.

I mercati che “tirano” maggiormente sono quello asiatico e quello statunitense, quest’ultimo grazie soprattutto alla politica di Trump che ha agevolato le banche. Nonostante ciò è necessario negli USA migliorare la redditività. Juan ricorda che il tasso di disoccupazione in America è del 3%.

Per quanto concerne l’America Latina, segue una breve panoramica:

Cile, dopo un periodo non particolarmente favorevole, ci sono segni di ripresa economica;

Brasile, le performance sono in linea con le aspettative del Banco, Juan sottolinea che in questo paese ci sono molte città con una popolazione superiore a 100.000 abitanti prive di una filiale Santander, il bisogno è opportuno intervenire attraverso la digitalizzazione;

Argentina, presenta un’inflazione intorno al 70% circa, per questo ha nuovamente dovuto richiedere l’intervento del Fondo Monetario Internazionale conseguentemente a ciò per Santander l’anno si concluderà con un segno negativo;

Messico, ad oggi in linea con le aspettative ma le previsioni non confermano questo trend positivo.

L’Europa presenta tassi intorno allo 0, probabilmente dalla metà 2019 aumenteranno, un forte peso ha l’incertezza che crea la finanziaria 2019 dell’Italia. Juan ricorda infatti come la gestione di un solo paese possa influire negativamente la finanza generale, a tal proposito cita quanto recentemente accaduto in Turchia.

In Spagna il Banco risulta ora partner leader delle piccole e medie aziende, grazie all’acquisizione del Banco Popolare, molte forte in questo tipo di gestione.

In Portogallo, come in Spagna si è alle prese con l’acquisizione e la relativa armonizzazione dei circa 1000 dipendenti e delle decine di agenzie del banco Popolare con il Santander.

Nel Regno Unito, occorre separare la banca d’investimenti da quella retail, abbiamo una redditività in discesa ed un aumento delle sofferenze, infine gioca un ruolo importante l’incertezza sulla Brexit, l’uscita del Regno Unito dovrebbe avvenire il 29 marzo 2019.

In Germania abbiamo assistito ad una grossa integrazione.

Un flash anche su SCB che evidenzia per il 2018 un ulteriore miglioramento dei risultati.

Juan ci illustra ore le 4 grandi sfide che il Banco deve affrontare:

- 1) redditività, è necessario che in Europa aumenti;
- 2) rapporti con i clienti, bisogna riconquistare la fiducia delle persone nei confronti delle banche in generale;
- 3) nuovi arrivati, confronto con le realtà digitali, che essendo molto piccole sono velocissime, agilissime e soprattutto non soggette ai controlli stringenti delle autorità monetarie di ciascun paese e della comunità europea. Si tratta di una operatività che a volte può mettere a rischio la clientela;
- 4) digitalizzazione, deve aiutarci ad aumentare la redditività per potersi difendere dalla già citata concorrenza di aziende quali Amazon, Google, ecc., per questo il banco va avanti con Open Bank, la nostra banca digitale.

Santander ad oggi è la banca con il maggior numero di agenzie al mondo, dobbiamo quindi sostenere costi gestionali duplici e conseguentemente elevati (investimenti digitali e gestione banca classica).

Infine si alle nuove tecnologie, ma occorre tener conto che abbiamo circa 200.000 dipendenti sparsi per il mondo e di colleghi poco propensi al cambiamento che vogliono continuare a lavorare in modo classico, soprattutto se già di una certa età.

Prende la parola **Mr. Federico Gomez Sanchez** – Direttore Corporativo Responsabilità Sociale d'Impresa, ci comunica come il Banco sia particolarmente attento e sensibile su questo argomento da sempre e non solo dall'entrata in vigore della normativa UE 95/2014, elenca i 17 principali obiettivi di Santander in materia, informa che nel 2018 sono stati investiti 160 milioni di euro nelle università e come la Banca sia attiva nel finanziare aziende che si occupano delle energie rinnovabili.

Al termine dell'intervento, prende la parola la collega sindacalista spagnola che ringrazia per la presentazione ma che di fatto nonostante la normativa UE 95/2014 preveda un coinvolgimento del sindacato quale portatore di interessi nella stesura della informativa non finanziaria sulla Responsabilità Sociale d'Impresa, di fatto, il medesimo non è stato minimamente coinvolto. Segue l'intervento del sindacato italiano che sottolinea lo stesso comportamento dell'azienda in Italia ed evidenzia come alla richiesta di chiarimenti e/o approfondimenti non sia seguita alcuna risposta dalla Banca.

La parola passa a **Mr David Gutierrez Cobos** - Direttore Area Internal Governance che ci comunica come la BCE applichi normative e controlli sempre più stringenti per cui è necessario che sia nelle unità locali che nell'area Governance del Gruppo il personale sia altamente specializzato.

Nella gestione dei rischi tutte le unità locali devono operare al meglio entro i propri limiti.

Per quanto concerne il digitale il più delle volte devono essere prese delle decisioni molto velocemente, ma bisogna essere molto attenti alla corretta gestione dei dati clienti.

Parla ora **Miss Victoria Roig Soler** – Responsabile Ufficio Trasformazione Digitale che ci informa di quanto sia importante per il Gruppo la trasformazione digitale al fine di competere con i colossi del Web che sempre più prepotentemente si affacciano sul mercato finanziario mondiale acquisendo fette sempre più importanti di business.

Dobbiamo diventare una piattaforma aperta con servizi appetibili e di facile accesso al cliente interagendo con altre piattaforme e contestualmente continuare a crescere nell'acquisizione di clienti digitali.

A questo punto, non avendo quest'anno il sindacato, come è consuetudine preparato una presentazione su uno specifico argomento, la parola passa a **Mr. Juan Gorostidi** - Direttore Corporativo delle Relazioni Sindacali, che presenta l'andamento del personale del Gruppo in Europa.

I dati si riferiscono al periodo che va dal 09/17 al 09/18, dallo schema sotto riportato si evince una diminuzione dei dipendenti europei di 1.157 unità (-1,21%).

Nazioni	N° società	N° dip. al 09/18	N° dip. al 09/17	Variaz. Dip.
Spagna	63	38284	38855	-571
Regno Unito	19	25123	24840	283
Polonia	13	14610	15077	-467
Portogallo	18	7325	7458	-133
Germania	12	5018	5405	-387
Francia	5	978	978	0
Italia	4	851	845	6
Norvegia	2	584	557	27
Austria	2	379	372	7
Svezia	1	370	336	34
Olanda	2	330	331	-1
Danimarca	1	275	252	23
Belgio	3	226	224	2
Svizzera	4	238	228	10
Finlandia	1	194	184	10
Lussemburgo	1	2	0	2
Irlanda	2	2	4	-2
Totale Europa	153	94.789	95.946	-1.157

Per opportuna conoscenza ritengo aggiungere alla relazione il dettaglio inerente l'andamento del personale del nostro paese, dal quale si evince un aumento di 6 lavoratori (+0,71%).

Società	N° dip. al 09/18	N° dip. al 09/17	Variaz. Dip.
Isban Italia	0	19	-19
Santander Consumer Bank	642	620	22
Succursale di Milano	35	31	4
Banca PSA	174	175	-1
Totale Italia	851	845	6

La riunione plenaria CAE 2018 ha termine alle 14,30 circa.