



Gruppo Santander Consumer Bank

**COMITATO AZIENDALE EUROPEO  
GRUPO SANTANDER**

***RIUNIONE ORDINARIA  
10 – 11 NOVEMBRE 2016  
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 10 – 11 Novembre Madrid

La riunione ordinaria del CAE si è svolta a Boadilla (Madrid) sede di Santander, articolata come consuetudine in 2 giornate; la prima con inizio nel tardo pomeriggio del 10 dando così la possibilità a tutti i partecipanti di raggiungere la sede della Banca in tempo utile, la seconda nella mattinata del giorno successivo, dando così la possibilità a tutti di rientrare in tarda serata a casa.

### Riunione dei Sindacati Europei 10 novembre (h. 16.00 – 20.00).

Sono presenti alla riunione del CAE Santander 13 sindacalisti dei paesi membri, Spagna (4), Regno Unito (4), Portogallo (2), Polonia (2), Germania (1), Italia (1) Paesi Nordici (1), più 2 consulenti per la Spagna.

Doveroso sottolineare che il CAE di Santander prevede un servizio di traduzione simultanea in tutte le lingue dei partecipanti all'incontro, per facilitare la comprensione e la discussione sugli argomenti che vengono affrontati.

Dopo lo scambio dei saluti prende la parola la neo presidente del CAE Santander Miss Ana Herranz, già componente CAE negli anni passati.

La collega ci illustra come già fece lo scorso anno il collega spagnolo Francisco José Garcia Utrilla la condizione poco felice dei lavoratori bancari di Santander negli USA, i quali nel 30% dei casi vivono al di sotto della soglia di povertà, dove i pochi diritti sindacali non vengono riconosciuti e fare i sindacalisti è rischioso, spesso si corre il rischio di essere licenziati.

Alla luce di questo i componenti del CAE siglano un documento a favore dei colleghi statunitensi da consegnare alla Direzione del Gruppo in occasione della riunione plenaria del giorno successivo.

Il lavoro del CAE 2016 verte sui seguenti macro argomenti:

- situazione dei paesi membri (giro di tavolo);
- processi di ristrutturazioni aziendali nei vari paesi membri;
- dichiarazione congiunta in merito ai processi di riordino del personale in Europa;
- la digitalizzazione nel settore bancario;
- le donne e le pari opportunità nell'ambito della comunità europea.

Prende la parola il collega del **Portogallo**, che ci informa dell'avvenuta acquisizione di Banif da parte di Santander conseguentemente la Banca passa dai precedenti 5300 dipendenti a 6300 circa. E' in fase di conclusione il rinnovo del CCNL, si tratta di rinnovo molto sofferto e al ribasso. Vengono cancellati gli sia gli automatismi che i premi di anzianità erogati al compimento del 15°-25°- 30°, i primi 3 giorni di malattia non vengono più retribuiti sia dalle aziende che dall'ente previdenziale nazionale. Si è ottenuto un aumento totale dello 0,75% che equivale mediamente a 10 euro mensili. Le pressioni commerciali per raggiungere gli obiettivi sono una costante odierna, i colleghi sono costretti a lavorare oltre l'orario di lavoro e il pagamento delle prestazioni straordinarie continua ad essere un problema, la Banca ne riconosce solo una piccola parte. Possiamo affermare, che l'ottimo risultato della Banca (+11%), si è ottenuto sulla "pelle" dei lavoratori. Per non aumentare il numero dei dipendenti Santander fa ricorso ad aziende esterne con contratti precari e stipendi bassi.

Parla ora il rappresentante dei **Paesi Nordici**, nel 2014 GM Bank (General Electrics) si è fusa in Santander. In Norvegia si lavora molto, la retribuzione è buona, soprattutto perché si hanno aumenti di retribuzione previsti a livello Nazionale, tuttavia i lavoratori temono il licenziamento, in quanto non vi sono particolari tutele occupazionali.

Si prosegue con l'intervento del collega del **Regno Unito**, dal quale si evince una situazione sostanzialmente positiva. Si sono chiuse alcune unità locali con una uscita di circa 200 colleghi dal Gruppo. Le valutazioni individuali del personale sono molto importanti per i lavoratori del Regno Unito in quanto, la parte variabile della retribuzione ha un peso notevole nel salario complessivo.

La **Germania** dichiara che la Banca Retail evidenzia sofferenze, compensate dai buoni risultati del Credito al Consumo. In Germania non si sta male, le leggi sul lavoro hanno un occhio di riguardo per i lavoratori, nonostante ciò si pensa che a tendere delle Filiali verranno chiuse. Le prestazioni straordinarie vengono regolarmente retribuite. Qualora vi sia la necessità in certe aree di tenere aperto uno sportello il sabato, lo si può fare perché previsto dalla legge nazionale, chi lavora in questa giornata avrà in busta una maggiorazione dello stipendio.

Prende ora la parola l'**Italia** nella persona del sottoscritto che provvede ad illustrare il contenuto della propria relazione.

In **Spagna**, dice il collega, la situazione è sostanzialmente invariata, il lavoro è sempre molto, come molte sono le ore di straordinario, difficilmente riconosciute e retribuite dalla Banca. Le succursali con 1 o 2 addetti vengono accorpate o sostituite da agenzie indipendenti. E' presente un buon contratto integrativo e l'organico over 55 viene prepensionato. A livello CCNL hanno siglato un aumento medio retributivo annuo del 1%.

Il collega della **Polonia**, ci informa che il nuovo governo ha pesantemente tassato le banche, la digitalizzazione all'interno del Gruppo va avanti a marce forzate, si installano bancomat di ultima generazione, molte filiali vengono private del servizio di cassa. La Banca si è impegnata a presentare un nuovo sistema incentivante. Il 30% dei lavoratori ha un salario al di sotto del minimo.

Si passa poi all'esame e discussione della presentazione preparata dal CAE relativa ai Processi di Ristrutturazione Aziendali e della Dichiarazione Congiunta che domani, in plenaria verrà presentata ai vertici dell'Azienda.

L'argomento successivo trattato è la digitalizzazione con i suoi rischi e le sue opportunità.

Infine si discute delle Donne e delle Pari Opportunità nell'ambito della Comunità Europea.

I lavori si concludono alle 20,30 circa.

Si svolge l'incontro annuale con la Direzione Centrale del Gruppo Santander, sono presenti alcuni Direttori di vari settori della Banca ed i Responsabili delle Risorse Umane di tutti i paesi Europei presenti al CAE.

Dopo i saluti e la consueta foto di gruppo, prende la parola **Mr. Jaime Perez Renovales** - Direttore Generale della Segreteria e della Divisione Risorse Umane, che evidenzia la concorrenza sleale di alcuni soggetti non bancari e la necessità da parte delle banche che i governi affrontino questo problema al fine di bloccare un sistema creditizio parallelo privo di regole. Segnala una redditività non del tutto soddisfacente. Nonostante ciò il Gruppo è in buona posizione grazie alla diversificazione degli investimenti e alla capillarità territoriale internazionale che ci permette di essere sufficientemente equilibrati. Si sta rivedendo il sistema incentivante del management.

Ora la parola passa a **Mr. Juan Encinas** - Responsabile del Settore Analisi Strategie e Finanza che fornisce un'ampia relazione sull'andamento del Gruppo nei principali paesi dove presente.

La Polonia a seguito di nuove elezioni politiche si trova a dover pagare nuove e pesanti tasse applicate dal neo governo al settore bancario, nonostante ciò, è un mercato ancora redditizio.

Anche negli Usa il governo ha applicato nuove tasse che influiscono negativamente sul settore. Per quanto riguarda la Spagna il PIL cresce ed è previsto al 3,1% per fine 2016, l'utile per la Banca sarà maggiore dell'anno precedente. Si cercherà di aumentare i conti correnti telematici e di spingere il più possibile sulla digitalizzazione. Per quanto concerne il Regno Unito, la brexit, attualmente non sta creando alcun problema. Contrariamente alla Spagna e alla Polonia il cui PIL è previsto per entrambi al 3,1%, sia l'Italia che il Portogallo crescono poco, in Portogallo risultati sono adeguati per il Gruppo che risulta in buona salute. Il Brasile, mercato molto significativo per il Gruppo, evidenzia un PIL negativo (-3,3%). Nel paese sono ormai attivi i bancomat a scansione della retina e delle impronte digitali, ben 4 milioni di clienti li utilizzano. Il Gruppo cresce bene nonostante il paese sia in recessione economica. Anche l'Argentina evidenzia un PIL negativo (-1,8%) nonostante ciò il Gruppo ha comprato l'istituto di credito City Bank e sta approntando un nuovo piano di sviluppo. Il Cile ha una economia in crescita ed anche il Gruppo cresce. In Messico è assolutamente necessario modernizzare la Banca e far crescere la digitalizzazione. Non è possibile accettabile osservare lunghe file di clienti agli sportelli. E' un fatto assodato che i mercati maturi rendono poco, gli emergenti di più.

Bisogna investire il più possibile sulla digitalizzazione, migliorare i servizi diminuendone però i costi e rendere più facile possibile l'accesso multicanale. Juan accenna poi ai competitors non bancari (Pay Pol, Amazon, Leanding Club, ecc.) che si affacciano al mercato del credito in modo molto aggressivo in quanto questa tipologia di soggetti non è sottoposta alle regole stringenti tipiche del settore

bancario. Nonostante ciò siamo tra le migliori e solide banche d'Europa, il tutto confermato dagli esiti degli stress test.

Prende la parola **Mr. Roberto Di Bernardini** - Responsabile Globale delle Risorse Umane, ci informa che il Gruppo a livello mondiale conta oltre 191.000 dipendenti, la maggior parte in Europa (95.000) e in Sud America (85.000). I clienti ammontano a circa 122 milioni. Roberto, porta l'esempio di Ester, la cameriera che incontrò in una sua vacanza; la narrazione sottolinea chiaramente come i clienti devono essere "cocolati" e seguiti dai dipendenti della Banca. E' necessario ancora uno sforzo per migliorare il semplice personale e giusto di Santander. La Banca ha contatti con circa 1.000 università per aiutare i talenti emergenti, finanziando gli studi ai meno abbienti e aprendo le porte del Gruppo a questi giovani laureati.

Parla **Mr. Pepe Donzel** – Direttore Generale del Controllo di Gestione, ci dice di una decisione maturata mesi addietro che riguarda il Centro Corporativo ovvero cuore di Boadilla che deve diventare come un paese. Sono presenti nell'edificio 1.800 persone appartenenti a diverse funzioni chiave quali: Audit, Rischio e Fiscalità. Per accedere a questo cuore pulsante è importantissima la formazione, il 77% dei dipendenti è laureata. Il Centro Corporativo costa 1,5 milioni di Euro l'anno, ovviamente questo è un centro che non procura Business ma fornisce solo importanti servizi per il Gruppo.

A questo punto la parola passa al **CAE** che procede con la presentazione "*L'importanza degli Accordi con il Sindacato*".

La parola passa ora a **Mr. Angel Rivera** – Capo della Banca Retail, il quale ci comunica che il suo obiettivo è quello di far diventare Santander la miglior Banca in assoluto al mondo.

Alle sue dipendenza lavorano persone di tutti i paesi che compongono il Gruppo (business expertise), ricorda che la sua divisione ha tra le varie mission, anche quella di aggiungere valore. Le varie unità della sua divisione si occupano di digitalizzazione, connettività, strategia commerciale, best practice (studio/analisi di prodotti/lavorazioni di ogni singolo paese che risultino idonei ad essere applicati perché migliori/innovativi in altri paesi o meglio ancora in tutto il Gruppo) compreso il Private Banking. Si sta cercando di rivedere l'operatività della gestione del post vendita, reclami ed altro ancora. Si cerca di migliorare/innovare il più possibile le App come in Cile, dove con il telefono cellulare il cliente può acquistare qualsiasi assicurazione.

Proprio dal Cile nell'ambito delle best practice abbiamo preso il CRM che risulta uno dei migliori al mondo.

Abbiamo come obiettivo di raggiungere 30 milioni di clienti digitali nel 2018, ovviamente questa quota continuerà a crescere ma le filiali continueranno ad esistere. Accenna poi al progetto Santander

Club, una innovazione e per meglio comprenderla ci porta l'esempio di un agricoltore di pomodori in Spagna e un negozio di frutta e verdura in Germania dove la Banca li mette in comunicazione per aiutarli a sviluppare un business proficuo per entrambe le aziende creando così un valore aggiunto ai correntisti del Gruppo. Attualmente serviamo 100.000 piccole/medie aziende, cerchiamo di identificare i loro problemi e di risolverli. Relativamente al Private Banking si evidenzia una buona gestione degli attivi.

La parola spetta ora **Mr. Alvaro Luis Sautier Casaseca** – Direttore dell'Area Tecnologia della Divisione T&O, dopo Parthenon è stata predisposta la piattaforma tecnologica Serenity che gestirà il digitale di tutto il Gruppo. Serenity è stata studiata per contrastare l'attacco delle grandi multinazionali digitali che utilizzano piattaforme digitali velocissime soprattutto per le transazioni. Dentro l'IT Banca abbiamo i colleghi di Isban che svolgono un lavoro di consulenza e sviluppo del software. Google targhetizza i bisogni dei clienti, Serenity è un insieme di varie metodologie e come piattaforma si appoggia ai Cloud. Per ora conviverà con Parthenon la quale in futuro non verrà più utilizzata.

Prende la parola **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 09/15 al 09/16, dallo schema sotto riportato si evince una diminuzione dei dipendenti di 254 unità. Si riporta il dettaglio dei paesi che partecipano al CAE o che ne avrebbero diritto (business Unit con più di 500 dipendenti).

Nazioni	N° società	N° dip. al 09/16	N° dip. al 09/15	Variaz. Dip.
Spagna	66	28632	33005	-1373
Regno Unito	15	24849	25215	-361
Polonia	15	14986	14901	85
Portogallo	14	6830	5838	992
Germania	13	5570	5422	148
Francia	7	937	895	42
Italia	6	818	734	78
Norvegia	2	529	1193	-664
Austria	2	381	394	-13
Svezia	1	328	0	328
Olanda	2	313	328	-15
Danimarca	1	240	0	240
Belgio	3	216	17	199
Svizzera	5	206	151	55
Finlandia	1	167	153	14
Ungheria	1	35	40	-5
Irlanda	4	4	8	-4
<b>Totale Europa</b>	<b>158</b>	<b>85041</b>	<b>85295</b>	<b>-254</b>

Juan legge ora la Dichiarazione Congiunta relativa ai Processi di Riordino del Gruppo in caso di Ristrutturazioni Aziendali che viene siglata. I lavori del CAE 2016 hanno termine alle 14.45, Juan ringrazia tutti i partecipanti.

Per opportuna conoscenza ritengo opportuno aggiungere alla relazione il dettaglio relativo all'andamento del personale del nostro paese, dal quale si evince un aumento di 78 lavoratori. Questo saldo positivo è dovuto in gran parte all'acquisizione di Banca PSA con i suoi 175 dipendenti, contemporaneamente ha visto la vendita e quindi all'uscita dal perimetro Italia del Santander Private Banking. Per quanto concerne Unifin, l'azienda che si occupa di cessione del quinto, questa è stata incorporata in SCB con decorrenza 1° gennaio 2016.

Società	N° dip. al 09/16	N° dip. al 09/15	Variaz. Dip.
Santander Private Banking	0	126	-126
Isban Italia	19	19	0
Santander Consumer Bank	597	537	60
Unifin	0	37	-37
Succursale di Milano	27	21	6
Banca PSA	175	0	175
<b>Totale Italia</b>	<b>818</b>	<b>740</b>	<b>78</b>