

Declaración conjunta del Comité de Empresa Europeo ("CEE") y la Dirección Central de Grupo Santander sobre el marco de relaciones laborales para la prestación de servicios financieros

Una finalidad primordial en la actuación de las instituciones financieras es la de brindar servicios financieros responsables y sostenibles. El sector financiero desempeña un papel importante en la economía, que va mucho más allá de la estabilidad de las propias instituciones financieras. Y es también responsable de promover la existencia de mercados estables y de apoyar al conjunto de la economía

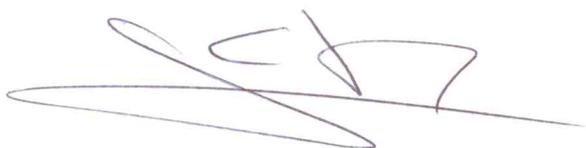
En la actualidad se están viviendo cambios profundos en el negocio bancario y financiero, y Grupo Santander (en lo sucesivo "Santander" o el "Grupo") se ha ido adaptando a las exigencias de un mercado global, competitivo y cambiante en el que la capacidad de reaccionar rápidamente y la flexibilidad para adaptarse y asumir nuevos retos, son factores claves para el futuro y viabilidad de las empresas.

Una de las principales estrategias de negocio de Grupo Santander ha sido poner un mayor foco en la banca comercial, lo que ha supuesto un mayor esfuerzo en la calidad en la atención al cliente con el objeto de proporcionar al mismo un adecuado asesoramiento y una excelente atención, como condición precisa para el éxito y sostenibilidad a largo plazo de nuestra Entidad, conformando esta estrategia parte de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa.

En orden a configurar un marco más favorable en la dinámica de las relaciones laborales que refuerce nuestro modelo de negocio en el ámbito de la U.E., los miembros del Comité de Empresa Europeo y la Dirección del Grupo, en el marco del respeto a las leyes aplicables, quieren manifestar:

- a) Que en este difícil entorno económico se reconoce el esfuerzo realizado por Santander, sus empleados, el equipo directivo, y las organizaciones sindicales para consolidar la posición estratégica del Grupo y para configurarse globalmente para ser competitivos y garantizar su futuro y el de su plantilla.
- b) Que el Grupo en virtud de su modelo de negocio trata de concentrar todos sus recursos en la atención al cliente, mejorando procesos y optimizando el funcionamiento de las áreas de apoyo, instando a los empleados para actuar de un modo que respalde el desarrollo sostenible, de acuerdo con nuestra política corporativa sobre ventas y el Código General de Conducta al que están afectos nuestros profesionales.

Para ello, Santander desarrolla políticas internas que fomentan la gestión del riesgo en toda la organización y unas prácticas de venta responsables en la comercialización de nuestros productos, ya que la calidad de servicio es una prioridad en el Grupo, que siempre busca la máxima satisfacción de sus clientes y un desarrollo sostenible.



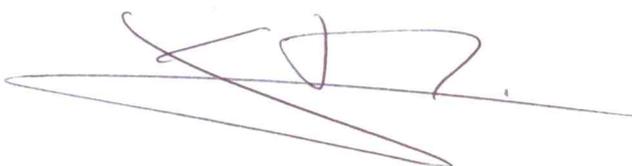
Conforme a esta línea de actuación el Grupo también promueve activamente, tanto en el ofrecimiento como en la contratación de productos y servicios, que todos sus empleados pongan especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, de forma que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca su contenido, beneficios, riesgos y costes.

Por ello, Santander impulsa políticas y prácticas dirigidas a procurar que todos sus empleados:

1. Informen a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables. Asimismo, cualquier previsión o predicción deberá estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
2. Apliquen las tarifas de comisiones vigentes.
3. Eviten la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
4. No ofrezcan ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
5. Se aseguren de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos.

Estas políticas y prácticas se refuerzan a través del funcionamiento de órganos internos que velan por la adecuación del producto o servicio al marco donde va a ser comercializado, y establecen volúmenes máximos de distribución.

- c) Que Santander con la remuneración total que abona a sus empleados busca orientar conductas y esfuerzos reconociendo las aportaciones colectivas e individuales, incentivando y recompensando la consecución de los objetivos realistas de negocio buscando el mejor equilibrio entre la aportación realizada y las necesidades y objetivos estratégicos del Grupo a largo plazo, estimulando una cultura de gestión basada en la confianza, la motivación y el trabajo en equipo.
- d) Que el Grupo promueve la realización de acciones formativas que faciliten el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal como factor clave de competitividad y desarrollo continuo de capacidades profesionales estando principalmente orientadas a la gestión del riesgo, la



calidad del servicio al cliente y el conocimiento de sus productos, a través de una responsabilidad conjunta de la dirección y de cada empleado.

- e) Que en el ámbito de las relaciones laborales, Santander continúa fomentando un marco de diálogo social permanente con los representantes del conjunto de los trabajadores, para facilitar una visión compartida de retos y necesidades que promueva la resolución de conflictos.
- f) Que el Grupo y las organizaciones sindicales afrontan conjuntamente los retos de la internalización y la globalización, aunando esfuerzos para aprovechar las oportunidades que se presentan para la buena marcha de Santander, sus empleados y la mejora de su posición competitiva.

2. Difusión

La Dirección Central de Santander y las Representaciones Sindicales que forman parte del mismo se comprometen a informar del contenido de la presente declaración a toda la plantilla de Santander, utilizando para ello los medios habituales para difundir la información en el seno de la Empresa.

A efectos de su conocimiento por toda la plantilla, la presente declaración se traducirá a las lenguas oficiales presentes en el Comité de Empresa Europeo de Grupo Santander.



CCSSO-
ESPAÑA



UGT-ESPAÑA

