

GUIDA FISAC

Provvedimenti **DISCIPLINARI**

2014



Obblighi del personale e Provvedimenti Disciplinari **2014**

A cura di Alberto Massaia

1 NOZIONI GENERALI	3
2 OBBLIGHI E DIVIETI PER I LAVORATORI - SETTORE DEL CREDITO	4
3 OBBLIGHI E DIVIETI PER I LAVORATORI - SETTORE ASSICURATIVO	5
4 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	6
4.1 La procedura per l'applicazione delle sanzioni	6
4.2 Comportamenti pratici in caso di contestazione disciplinare	7
5 RESPONSABILITÀ PATRIMONIALE NEL SETTORE DEL CREDITO	9
5.1 Responsabilità dei cassieri	9
5.2 Responsabilità patrimoniale in senso lato	9
5.3 Le polizze assicurative	9
5.4 Responsabilità civile verso terzi	10
6 Fac-simile di lettera di richiesta di colloquio	11

1 NOZIONI GENERALI

La potestà disciplinare è in capo al datore di lavoro, in quanto rientra nel potere organizzativo dell'impresa. La legge¹ e i CCNL sia del Credito che delle Assicurazioni² definiscono con precisione le sanzioni che possono essere disposte nei confronti del personale e quali siano le relative procedure.

Per contro, i citati CCNL non prevedono una casistica di comportamenti colpiti dalle rispettive sanzioni, ma si limitano a enunciare una serie di obblighi e divieti in capo al personale.

In ogni caso, l'elencazione di casistiche non è da considerarsi esaustiva rispetto agli effetti disciplinari, ma deve essere integrata:

- con le norme di diritto generale (da quelle relative ai reati contro la persona o il patrimonio a quelle più specifiche sulla regolamentazione dell'attività creditizia); tra queste ha particolare rilevanza la Normativa antiriciclaggio;
- con le norme di legge per il Trattamento dei dati personali (cosiddetta Legge sulla Privacy), integrata dalle prescrizioni in materia di circolazione delle informazioni riferite ai clienti in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni;
- con le norme interne delle aziende che disciplinano in dettaglio le attività creditizie ed assicurative, le regole di sicurezza fisica e logica ecc.;
- con le norme interne previste in codici etici o di comportamento, comunque denominati.

¹ Legge n. 604/1966 e Legge n. 300/1970 (Statuto dei lavoratori), in relazione alle sanzioni disciplinari ed ai licenziamenti individuali; entrambe sono state modificate più volte, da ultimo dalla Legge n. 92/2012.

² CCNL del Credito 2012; CCNL delle Assicurazioni (ANIA) 2007 rinnovo 2012, CCNL delle Assicurazioni (Agenzie) 2011.

2 OBBLIGHI E DIVIETI PER I LAVORATORI - SETTORE DEL CREDITO

Il CCNL del Credito elenca una serie di obblighi e divieti a carico dei lavoratori³.

Tra gli obblighi, oltre a tenere una condotta ispirata ai principi di disciplina, dignità e moralità e a fornire una prestazione "attiva ed intensa", il personale deve:

- osservare il segreto d'ufficio;
- giustificare tempestivamente le assenze;
- comunicare ogni cambiamento di residenza e domicilio;
- dare immediata comunicazione all'azienda di indagini preliminari o azioni penali in corso a suo carico⁴.

Tra i divieti, il personale non può:

- allontanarsi arbitrariamente dal servizio;
- trattenersi nei locali aziendali al di fuori del normale orario;
- fare operazioni di borsa su strumenti finanziari derivati;

Un cenno a parte va fatto riguardo alle incompatibilità, vale a dire il divieto per il lavoratore di esercitare una professione o avere un altro impiego, anche nel caso in cui il proprio rapporto di lavoro sia a tempo parziale.

E' incompatibile con la qualità di dipendente:

- prestare opera a terzi senza preventiva autorizzazione;
- svolgere attività contrarie agli interessi dell'azienda;
- accettare incarichi non compatibili con la condizione di dipendente bancario.

E' bene ricordare come l'inosservanza delle normative relative alla prestazione d'opera a terzi o allo svolgimento di attività contrarie agli interessi aziendali possono produrre effetti disciplinari anche molto gravi.

Il CCNL dedica inoltre un intero articolo⁵ alle questioni disciplinarmente rilevanti nello svolgimento dell'attività di cassa e gestione valori, tra le quali l'obbligo di:

- garantire la consegna delle chiavi per l'estrazione dei valori all'apertura dello sportello,
- denunciare in giornata le deficienze e le eccedenze di cassa,
- rimborsare le deficienze di cassa.

L'inosservanza delle normative relative all'attività di cassa e gestione valori oltre ai risvolti disciplinari (e in forma non necessariamente alternativa ad essi) produce effetti rispetto alla responsabilità patrimoniale del dipendente.

³ CCNL del Credito, art. 38.

⁴ CCNL, art. 41. In questo caso l'azienda può sospendere dal servizio il lavoratore in via cautelare, corrispondendo comunque l'intero trattamento economico. Se le indagini o le azioni penali derivano da fatti relativi all'esercizio dell'attività lavorativa, le spese giudiziali e quelle di assistenza legale sono a carico dell'azienda, purché non vi siano state violazioni di normative aziendali (CCNL, art. 42).

⁵ CCNL del Credito, art. 39.

3 OBBLIGHI E DIVIETI PER I LAVORATORI - SETTORE ASSICURATIVO

Le indicazioni contenute nei CCNL delle Assicurazioni in tema di obblighi e divieti per i lavoratori sono ancora più limitate di quelle presenti nel CCNL del Credito.

Così, il CCNL delle Assicurazioni (ANIA)⁶ fissa:

- il divieto di entrare o trattenersi nei locali aziendali al di fuori dell'orario di lavoro (salvo autorizzazione);
- l'obbligo di segnalare la assenza per malattia o infortunio;
- l'obbligo (di norma) di risiedere nella località o zona di lavoro e di segnalare il proprio indirizzo.

Il CCNL delle Assicurazioni (agenzie)⁷ invece, stabilisce:

- l'obbligo per il lavoratore di rispettare l'orario;
- di dare una collaborazione attiva secondo le direttive dei responsabili;
- di conservare il segreto d'ufficio;
- di non svolgere attività in concorrenza.

Non sono previste norme specifiche in ordine alla responsabilità patrimoniale.

⁶ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 22, 23, 24.

⁷ CCNL delle Assicurazioni (Agenzie), art. 26

4 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

I CCNL sia del Credito che delle Assicurazioni⁸ elencano le sanzioni disciplinari previste, che sono:

- il rimprovero verbale,
- il rimprovero scritto,
- la multa sino a 4 ore di retribuzione (prevista solo dal CCNL delle Assicurazioni – Agenzie),
- la sospensione dal servizio e dalla retribuzione sino a 10 giorni,
- il licenziamento per giustificato motivo⁹,
- il licenziamento per giusta causa¹⁰.

Inoltre, fissano il principio generico che le sanzioni stesse sono applicate tenendo conto “della gravità o recidiva della mancanza, o al grado della colpa” (CCNL del Credito) oppure, con formulazione analoga nella sostanza “in relazione alla gravità della mancanza” (CCNL delle Assicurazioni ANIA).

Il CCNL delle Assicurazioni (ANIA)¹¹ prevede altresì una norma di salvaguardia circa la possibilità di erogare al lavoratore una retribuzione ridotta durante il periodo di sospensione dal lavoro e della retribuzione.

Quando richiesto dalla natura della mancanza o dalla necessità di conseguenti accertamenti, l'azienda può anche disporre l'allontanamento temporaneo dal servizio¹², fermo restando il diritto alla retribuzione, per il tempo strettamente necessario a eventuali accertamenti.

4.1 La procedura per l'applicazione delle sanzioni

Per quanto riguarda la procedura per l'applicazione delle sanzioni, valgono le norme fissate dalla legge¹³ e dall'interpretazione giurisprudenziale, che stabiliscono una serie di precise regole a tutela del lavoratore.

In materia, nulla è previsto nei CCNL del Credito e delle Assicurazioni (agenzie); invece il CCNL delle assicurazioni (ANIA)¹⁴ prevede una norma di maggior favore in ordine al termine entro cui il lavoratore può presentare le proprie difese, norma sulla quale torneremo fra poco.

Sintetizziamo qui di seguito i principi di tali regole.

Conoscenza delle norme disciplinari.

Il “Codice disciplinare” deve essere portato a conoscenza dei dipendenti mediante affissione in bacheca aziendale accessibile a tutti: si tratta di una tutela che evita la creazione arbitraria di sanzioni modellate a posteriori su fatti avvenuti in precedenza.

Forma scritta della contestazione disciplinare

La contestazione dell'addebito al lavoratore deve avvenire per iscritto.

Tempestività della contestazione

⁸ CCNL del Credito, art. 44; CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 26,75,76, 77; CCNL delle Assicurazioni (Agenzie), artt. 27 e 59.

⁹ Per un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del lavoratore.

¹⁰ Qualora si verifichi una causa che non consenta la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto di lavoro in quanto risulta gravemente e irrimediabilmente lesa la fiducia che il datore di lavoro deve riporre nel proprio dipendente. La differenza tra giusta causa e giustificato motivo è assai sfumata; comunque è da evidenziare che la principale conseguenza pratica della distinzione tra le due tipologie sia rappresentata dalla spettanza dell'indennità di preavviso (prevista solo nel caso di licenziamento per giustificato motivo soggettivo).

¹¹ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 26.

¹² Fermo restando il diritto alla retribuzione (ricordiamo che la Legge 92/2012 ha previsto che in caso di provvedimento disciplinare di licenziamento, la decorrenza è retroattiva dalla data di consegna della lettera di contestazione con conseguente trattenuta delle retribuzione del relativo periodo). CCNL del Credito, art. 44; CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 27.

¹³ Legge n. 300/1970, art. 7.

¹⁴ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 28 e 77.

La contestazione deve essere formalizzata con tempestività¹⁵ rispetto ai fatti. Si tratta di principi stabiliti a garanzia del diritto di difesa del lavoratore, che non deve essere lasciato in una situazione di incertezza di cui il datore di lavoro può approfittare per ricorrere a pressioni ricattatorie.

Difesa da parte del lavoratore

Il lavoratore ha diritto a formulare le proprie difese – **entro 5 giorni di calendario dal ricevimento della contestazione** - per iscritto oppure può richiedere – sempre entro 5 giorni - un colloquio per esporre le proprie spiegazioni, eventualmente facendosi assistere da un rappresentante sindacale¹⁶. Il CCNL delle Assicurazioni prevede invece un termine di 15 giorni dalla contestazione entro cui presentare le proprie difese, più favorevole rispetto a quello fissato dalla legge n. 300/1970.

Applicazione della sanzione

Il datore di lavoro può disporre la sanzione disciplinare solo dopo che il lavoratore abbia formulato le proprie difese o, nel caso in cui il lavoratore non abbia né risposto per iscritto né richiesto il colloquio, trascorsi 5 giorni dalla consegna della lettera di contestazione (15 giorni nel settore delle Assicurazioni, in base alla già citata norma del CCNL).

E' necessario evidenziare come la legge si limiti a fissare un termine minimo, sia per fissare una scadenza entro cui il lavoratore può presentare le proprie difese e sia per evitare che una sanzione disciplinare venga comminata senza la necessaria ponderazione, lasciando però aperto il rischio che la procedura disciplinare resti in sospeso per un tempo indefinito. Ad integrazione di tale lacuna di legge, il CCNL delle assicurazioni (ANIA)¹⁷ stabilisce un termine di 15 giorni entro il quale il datore di lavoro deve chiudere il procedimento disciplinare, elevabili a 30 giorni per esigenze derivanti dalla difficoltà nella fase di valutazione, purché tale fatto sia segnalato al lavoratore.

Recidiva delle infrazioni

Le sanzioni disciplinari valgono per 2 anni ai fini della recidiva; successivamente l'azienda non ne può più tenere conto.

Tolleranza per precedenti infrazioni

La tolleranza manifestata dal datore di lavoro in occasione di precedenti mancanze del dipendente non preclude al datore di lavoro stesso di mutare atteggiamento e di sanzionare i successivi comportamenti irregolari.

4.2 Comportamenti pratici in caso di contestazione disciplinare

A questo punto, è opportuno fare qualche precisazione di carattere pratico, in particolare sulla stesura delle controdeduzioni scritte e sull'eventuale colloquio. Si tratta ovviamente di nozioni generali, che devono essere adattate al singolo evento che in ogni caso fa storia a sé.

Contattare il proprio sindacalista

A fronte dell'avvio di una contestazione disciplinare emerge l'assoluta opportunità di prendere contatto con il proprio rappresentante sindacale, per avere la necessaria assistenza prima di addentrarsi in una realtà che non solo è personalmente sgradevole ma è anche tecnicamente complessa ed incerta.

La trasparenza tra lavoratore e sindacato

In ogni caso ed in via del tutto preliminare, è necessario che il rapporto fra il rappresentante sindacale e l'iscritto sia improntato alla massima trasparenza reciproca: il lavoratore deve esporre i fatti in modo veritiero e completo, in modo tale che anche il proprio rappresentante sindacale non incorra in errori di valutazione.

La difesa da parte del lavoratore

Come abbiamo visto in precedenza, il lavoratore ha diritto – entro 5 giorni di calendario dal ricevimento della lettera di contestazione, che salgono a 15 giorni nel settore delle Assicurazioni - a formulare le proprie difese per iscritto o richiedendo un colloquio.

¹⁵ La giurisprudenza di Cassazione è consolidata nel ritenere che la tempestività debba essere valutata in senso relativo, tenendo conto della complessità o meno della struttura aziendale e del tempo necessario per accertare i fatti.

¹⁶ Non è previsto il diritto di farsi assistere da un legale.

¹⁷ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 28.

E' opportuno che la lettera di controdeduzione sia redatta in maniera lineare e sintetica, senza polemiche; non serve tentare di smentire fatti oggettivi ed accertati, mentre potrà essere utile sottolineare problematiche che riguardano carenze organizzative/procedurali aziendali ed altresì eventuali lacune nella propria formazione. Qualora siano già state fornite al proprio responsabile o alle funzioni ispettive alcune spiegazioni sui fatti contestati, sarà opportuno tenerne conto nella stesura della lettera. Inoltre è sempre da valutare con la massima cautela il coinvolgimento di altri colleghi nelle proprie controdeduzioni.

Il colloquio¹⁸ può dare una personalità fisica a quella che può apparire come una mera pratica burocratica dell'ufficio del personale, ma può anche essere per alcuni una situazione di stress. La richiesta di colloquio permette però di avere qualche giorno in più per approfondire meglio la contestazione e preparare le proprie difese. Nel colloquio l'azienda deve solamente verbalizzare le spiegazioni del lavoratore: è quindi sempre consigliabile arrivare al colloquio con una traccia scritta delle proprie difese.

E' possibile formulare le proprie difese in una lettera ed in più richiedere anche il colloquio. Tuttavia è importante che la richiesta del colloquio sia esplicita: inserire nella lettera di controdeduzioni frasi del genere "il sottoscritto è a disposizione per ogni ulteriore chiarimento" è da evitare, perché crea incertezza su quali siano le concrete intenzioni del lavoratore.

Impugnazione del provvedimento disciplinare

Una volta chiuso l'iter disciplinare interno con l'irrogazione della sanzione, il lavoratore può eventualmente impugnare il provvedimento disciplinare in sede arbitrale o in sede giudiziale.

L'impugnazione in sede giudiziale di una sanzione disciplinare diversa dal licenziamento è da valutare con estrema cautela: in particolare è necessaria un'attenta valutazione delle spese legali che dovranno essere sostenute in un processo.

Per quanto riguarda i tempi di prescrizione per impugnare in sede giudiziale una sanzione disciplinare, la legge non prevede disposizioni specifiche. Ne consegue che il diritto all'impugnazione si prescrive nel termine ordinario di 10 anni, previsto dall'art. 2946 codice civile.

Per il licenziamento vi sono invece termini assai più stringenti. Innanzitutto, la legge n. 604/1966, art. 6 prevede che il licenziamento sia impugnato entro 60 giorni dalla ricezione con un qualunque atto scritto: al riguardo, è sufficiente una raccomandata con ricevuta di ritorno. La stessa legge prevede poi un termine di 180 giorni per depositare il ricorso in tribunale, decorso il quale il licenziamento diventa definitivo e non è più impugnabile¹⁹.

La legge²⁰ consente inoltre al lavoratore di impugnare il provvedimento disciplinare in sede arbitrale, richiedendo la costituzione, presso la Direzione Provinciale del Lavoro, di un collegio di conciliazione ed arbitrato. Tale richiesta deve essere formulata entro 20 giorni successivi dalla formalizzazione della sanzione, anche per il tramite del sindacato, e la sanzione disciplinare resta sospesa fino alla pronuncia da parte del collegio: ricordiamo però che, per far sì che vi sia la sospensione della sanzione disciplinare, è necessario che la richiesta venga inoltrata immediatamente all'azienda prima dei giorni di sospensione dal servizio.

Il datore di lavoro può rifiutare la procedura arbitrale ricorrendo all'autorità giudiziaria per far accertare la legittimità della sanzione disciplinare: in tal caso il lavoratore dovrà fronteggiare la causa promossa dal datore di lavoro.

¹⁸ Vedi fac-simile di lettera di richiesta di colloquio a pagina 11.

¹⁹ Si tratta di un termine sicuramente insidioso, non previsto nel testo originario del 1966, ma che è stato aggiunto dalle leggi n. 183/2010 e 92/2012 (quest'ultima nota come "legge Fornero", che fra l'altro ha ulteriormente decurtato il termine inserito nel 2010).

²⁰ Legge n. 300/1970, art. 7.

5 RESPONSABILITÀ PATRIMONIALE NEL SETTORE DEL CREDITO

5.1 Responsabilità dei cassieri

L'art. 39 del CCNL del Credito fissa due principi assai generici:

- l'obbligo per il personale di cassa di denunciare le eccedenze e le deficienze di cassa riscontrate nella giornata contabile;
- l'obbligo in capo agli stessi di rimborsare le deficienze di cassa nel termine stabilito dal datore di lavoro, che sentiti gli interessati valuterà i singoli casi anche tenendo conto degli importi degli ammanchi.

Limitandosi ad una mera applicazione letterale della norma, essa stabilisce una responsabilità patrimoniale applicabile ai soli ammanchi privi di giustificazione contabile emersi in sede di quadratura, causati ad esempio da errori nella conta delle banconote o dall'incasso di banconote false.

Tuttavia, oltre a queste operazioni, occorre prendere in considerazione anche quelle che hanno un'apparente giustificazione contabile - ma che in un secondo tempo si rivela insussistente - e comportano un danno per la banca. Il caso più comune è quello del pagamento di un assegno a persona diversa dall'effettivo beneficiario; oppure un versamento su un conto corrente diverso da quello indicato, con successivo indebito prelievo da parte del correntista che si è visto accreditare erroneamente la somma. Sono fatti non qualificabili come una deficienza di cassa nei termini ristretti sopra definiti, ma che possono certamente arrecare un danno patrimoniale per la banca.

Infine, ancora in materia di responsabilità patrimoniale in capo ai cassieri, bisogna menzionare i casi di responsabilità derivante da negligente e imprudente custodia dei valori, in violazione alle svariate normative interne, che conducono a sottrazioni di contanti per causa di furti con destrezza ad opera di sconosciuti²¹.

In questi casi, è ricorrente una richiesta di rimborso da parte del datore di lavoro, rimborso totale o parziale in base alla valutazione discrezionale di cui si è detto. Si tratta di una richiesta di rimborso che trova ragione nella generica responsabilità patrimoniale del dipendente, responsabilità a sua volta giustificata dalla corresponsione della cosiddetta "indennità di rischio", prevista dall'art. 49 del CCNL al personale che svolge mansioni di cassa.

5.2 Responsabilità patrimoniale in senso lato

Casi ulteriormente diversi di responsabilità patrimoniale del dipendente sono quelli derivanti dai danni arrecati alla banca da comportamenti negligenti ascrivibili ai dipendenti nelle varie attività bancarie, diverse da quella di cassa (ad es. a causa di errori in operatività in titoli, ecc.). Queste casistiche possono comportare un danno unicamente per la banca oppure un danno in capo al cliente che si rivale sulla banca.

In tali situazioni, il datore di lavoro potrebbe richiedere al dipendente l'eventuale risarcimento in base all'applicazione del principio generale, previsto dall'art. 1218 del Codice Civile, della responsabilità del debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta. Per quanto ovvio, tale articolo del Codice Civile è una norma di carattere generale, sempre applicabile a prescindere dalle mansioni svolte dal dipendente e dalla circostanza che il dipendente stesso fruisca o meno dell'indennità di cassa.

Peraltro, il Sindacato ha spesso eccepito l'illegittimità di richieste di risarcimento di tale genere, in quanto riferite a danni che derivano alle Banche dal rischio d'impresa; ciò è di particolare evidenza quanto meno nei casi in cui l'errore operativo sia accompagnato da lacune aziendali in materia di verifiche e controlli interni, di normativa inadeguata, ecc.

E' da evidenziare come la responsabilità disciplinare e la responsabilità patrimoniale non si escludano a vicenda, ma possano sommarsi: così, nei confronti di un dipendente, a fronte di irregolarità operative che hanno comportato un danno per la banca, può essere irrogata una sanzione disciplinare e può essere altresì richiesta la rifusione del danno.

Analogamente a quanto evidenziato per i casi di responsabilità disciplinare, anche nel caso in cui il lavoratore sia chiamato a rifondere un danno patrimoniale arrecato alla banca, emerge l'assoluta opportunità di prendere contatto con il proprio sindacalista, per avere la necessaria assistenza in una realtà tecnicamente complessa e che può comportare un ovvio impegno finanziario.

5.3 Le polizze assicurative

A fronte di tale situazione, molto spesso i dipendenti bancari sottoscrivono specifiche polizze. Usualmente vi sono due tipologie di polizze: una che copre i rischi di cassa e l'altra che copre i rischi professionali. Generalmente queste polizze escludono il rimborso per i casi in cui gli ammanchi siano riconducibili a furto

²¹ E' in ogni caso esclusa la responsabilità patrimoniale del dipendente in caso di rapina.

e, ovviamente, escludono qualunque rimborso per i casi di dolo dell'assicurato e così pure non rimborsano multe ed ammende (questo è un principio generale del diritto assicurativo).

La FISAC/CGIL rinnova annualmente una convenzione per i propri iscritti che offre l'accesso, a condizioni di favore, a una serie di polizze che coprono i vari rischi di cassa e professionali in capo ai dipendenti bancari, con un ventaglio diversificato di coperture e massimali.

5.4 Responsabilità civile verso terzi

L'art. 43 del CCNL stabilisce che le banche si accollano l'onere per la copertura assicurativa della responsabilità civile dei propri dipendenti verso terzi derivante dallo svolgimento delle mansioni, con esclusione dei casi di dolo o colpa grave.

Occorre precisare che i contratti assicurativi stipulati dalle Banche per dare attuazione a tale norma contrattuale sono coperti da riservatezza.

Questa norma dà una maggiore tranquillità ai lavoratori, anche se il "rischio" di fatto è remoto: infatti, un cliente danneggiato difficilmente escuterà il singolo lavoratore, ma cercherà invece di escutere la Banca, per ovvie ragioni di solvibilità.

6 Fac-simile di lettera di richiesta di colloquio

Spett.

(luogo e data)

In relazione alla vostra lettera di contestazione del, consegnatami il, chiedo un incontro per poter illustrare verbalmente le mie giustificazioni, assistito da un Rappresentante Sindacale della Fisac/Cgil, così come previsto dall'art. 7 della Legge n. 300 del 20/5/1970.

Resto in attesa di Vostra comunicazione della data fissata per l'incontro per consentirmi di essere preventivamente ascoltato circa le contestazioni evidenziate.

Distinti saluti.

Firma