

Alberto Massaia

**LA RESPONSABILITÀ DEI LAVORATORI
DEI SETTORI DEL CREDITO E DELLE ASSICURAZIONI**

**SEMINARIO FISAC/CGIL - AGENQUADRI
MILANO 29 OTTOBRE 2015**

Sommario:

- 1) **Premessa - la responsabilità disciplinare in generale.**
- 2) **I limiti all'esercizio della potestà disciplinare: la tipizzazione delle sanzioni.**
- 3) **I limiti all'esercizio della potestà disciplinare: la procedura per l'irrogazione delle sanzioni.**
- 4) **I limiti all'esercizio della potestà disciplinare: l'identificazione dei comportamenti sanzionabili.**
- 5) **La procedura disciplinare e l'azione sindacale.**
- 6) **I licenziamenti individuali: le tipologie previste dalla legge.**
- 7) **La responsabilità patrimoniale.**
- 8) **Alcuni cenni sulla responsabilità penale e civile, sul rimborso delle spese legali sostenute dal lavoratore.**
- 9) **Alcuni cenni sul "protocollo sullo sviluppo sostenibile", sui codici etici, sulle politiche commerciali e sulle conseguenze disciplinari.**
- 10) **Qualche osservazione conclusiva.**

1) *Premessa - la responsabilità disciplinare in generale.*

In generale, premettiamo come la potestà disciplinare in capo al datore di lavoro, secondo la dottrina prevalente, abbia origine contrattuale: essa deriva dalla posizione subordinata del dipendente nel contratto di lavoro e s'inserisce nel più ampio potere organizzativo dell'impresa. Detta potestà disciplinare trova limiti di natura sia sostanziale che procedurale, previsti dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro.

Come è noto le norme di legge sono relativamente recenti. Il legislatore ha affrontato l'argomento della tutela dei lavoratori

nell'ambito dei procedimenti disciplinari fra gli anni '60 e '70, in un contesto politico e sociale assolutamente particolare che tutti noi abbiamo ben presente. Prima delle riforme del 1966 e 1970 i rapporti di forza fra parte padronale e lavoratore in un procedimento disciplinare erano assolutamente sbilanciati a favore della parte padronale, che in un regime di licenziamenti liberi poteva agire con la massima discrezionalità o se preferiamo con il massimo arbitrio. Dopo l'emanazione delle prime leggi di tutela, ha preso avvio una vastissima attività giurisprudenziale ad opera dei magistrati delle sezioni lavoro sia delle corti di merito che della Cassazione.

I limiti posti alla potestà disciplinare del datore di lavoro si presentano sotto 3 forme:

- la tipizzazione delle sanzioni,
- la procedura per l'irrogazione delle sanzioni,
- l'identificazione dei comportamenti sanzionabili.

2) I limiti all'esercizio della potestà disciplinare: la tipizzazione delle sanzioni.

Le norme contenute nei CCNL per i settori del Credito e delle Assicurazioni, firmati nel 2012, in ordine alla responsabilità disciplinare e patrimoniale dei dipendenti si pongono in parte come un'integrazione in parte come una ripresa delle disposizioni di legge sull'argomento.

Riguardo ai CCNL che abbiamo citato è necessario fare alcune minime precisazioni.

Il CCNL del Credito del 2012 è stato rinnovato nel 2015, tuttavia non è stato modificato negli argomenti che affronteremo e non è stato ancora diffuso il testo coordinato; faremo pertanto riferimento agli articoli del CCNL del 2012.

Il CCNL delle Assicurazioni (ANIA) risale al 2007 ed è stato rinnovato nel 2012, limitatamente alla sola parte economica; l'articolato è rimasto in vigore senza modifiche e quindi faremo riferimento agli articoli del CCNL del 2007.

Il CCNL delle Assicurazioni (Agenzie) è stato firmato nel 2011 ma non è stato approvato da una delle associazioni datoriali e quindi si è creata una situazione d'incerta applicazione; faremo comunque riferimento agli articoli di tale ultimo contratto, formalmente in vigore.

Per quanto riguarda il CCNL del credito, l'art. 44 si limita a due disposizioni:

- ad elencare le diverse tipologie di sanzione disciplinare (il rimprovero verbale, il rimprovero scritto, la sospensione dal servizio e dalla retribuzione sino a 10 giorni, il licenziamento per giustificato motivo, il licenziamento per giusta causa);

□□ a fissare il principio generico che le stesse sono applicate tenendo conto "della gravità o recidiva della mancanza, o al grado della colpa".

Analogamente, gli artt. 26, 75, 76 del CCNL delle assicurazioni (ANIA) elencano le medesime tipologie di sanzioni sopra citate ed enunciano il principio in base al quale tali sanzioni sono applicate "in relazione alla gravità della mancanza" ¹. Egualmente simili sono gli art. 27 e 59 del CCNL delle assicurazioni (agenzie).

Tali norme dei tre CCNL in questione riproducono senza apportare integrazioni rilevanti alcune disposizioni di legge: così, le tipologie di sanzione sono quelle previste dalla legge n. 300/1970 "Statuto dei Lavoratori" ² e dalla legge n. 604/1966 sui licenziamenti individuali; il principio di proporzionalità fra il fatto contestato e la corrispondenza sanzione era invece già contenuto nell'art. 2106 codice civile, risalente al 1942 ³.

3) I limiti all'esercizio della potestà disciplinare: la procedura per l'irrogazione delle sanzioni.

Per quanto riguarda la procedura per l'irrogazione delle sanzioni in questione, nulla è previsto nei CCNL del credito e delle assicurazioni (agenzie) e quindi valgono le norme ben note fissate in materia dall'art. 7 della legge n. 300/1970. Per quanto ovvio la contrattazione integrativa aziendale può prevedere norme più favorevoli al lavoratore, in deroga alla legge.

Invece il CCNL delle assicurazioni (ANIA) agli artt. 28 e 77 prevede una norma di maggior favore in ordine al termine entro cui il lavoratore può presentare le proprie difese, termine fissato in 15 giorni dalla contestazione anziché i 5 giorni previsti dalla legge n. 300/1970, art. 7, comma 5.

Riportiamo i commi da 1 a 5 e l'ultimo comma dell'art. 7 dello "Statuto dei Lavoratori":

"Le norme disciplinari relative alle sanzioni, alle infrazioni in relazione alle quali ciascuna di esse può essere applicata ed alle procedure di contestazione delle stesse devono essere portate a conoscenza dei lavoratori mediante affissione in luogo accessibile a tutti. Esse devono applicare quanto in materia è stabilito da accordi e contratti di lavoro ove esistono.

¹ Inoltre, il CCNL delle Assicurazioni (ANIA) prevede all'art. 26 una norma di salvaguardia circa la possibilità di erogare al lavoratore una retribuzione ridotta durante il periodo di sospensione dal lavoro e della retribuzione.

² E' da osservare come la legge n. 300/1970 prevede fra le sanzioni disciplinari anche la multa sino a 4 ore di retribuzione.

³ Codice civile, art. 2106: "L'inosservanza delle disposizioni contenute nei due articoli precedenti può dare luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari, secondo la gravità dell'infrazione e in conformità alle norme corporative."

Il datore di lavoro non può adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa.

Il lavoratore potrà farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.

Fermo restando quanto disposto dalla legge 15 luglio 1966 n. 604, non possono essere disposte sanzioni disciplinari che comportino mutamenti definitivi del rapporto di lavoro; inoltre la multa non può essere disposta per un importo superiore a 4 ore della retribuzione base e la sospensione dal servizio e dalla retribuzione per più di 10 giorni.

In ogni caso, i provvedimenti disciplinari più gravi del rimprovero verbale non possono essere applicati prima che siano trascorsi 5 giorni dalla contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa.

(...)

Non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi 2 anni dalla loro applicazione."

Le disposizioni dello "Statuto dei Lavoratori" che abbiamo citato stabiliscono quindi una serie di precise regole a tutela del lavoratore, che ora sintetizziamo.

In primo luogo, un aspetto di rilievo è rappresentato dalla pubblicità delle norme disciplinari.

Tali norme devono essere stabilite e portate a conoscenza dei dipendenti, mediante affissione ⁴, prima che avvenga il fatto oggetto di contestazione del datore di lavoro: si tratta di una tutela che come è noto è desunta - ovviamente "su scala ridotta" - da uno dei principi fondamentali del diritto penale, che evita la creazione arbitraria di sanzioni modellate a posteriori su fatti avvenuti in precedenza.

E' da precisare che la giurisprudenza non ritiene necessario che le regole disciplinari aziendali riportino altresì fatti che rappresentino una violazione di legge o dei doveri fondamentali del lavoratore, riconoscibili come tali senza necessità di specifica previsione ⁵: ciò è di tutta evidenza nel caso dei reati contro il patrimonio previsti e puniti dal codice penale, ma tale interpretazione può tuttavia condurre a conseguenze pesanti e non così intuitive se si considerano alcune leggi di specifico interesse in campo bancario.

A questo punto è opportuno aprire una parentesi. E' noto come alcune leggi - ad esempio la legge 197/1991 e successive modifiche, recante provvedimenti per limitare l'uso dei contanti, il decreto

⁴ Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 20733/2007 : tale sentenza ha escluso che l'affissione del codice disciplinare possa essere sostituita dall'affissione di una copia del contratto di lavoro non più in vigore anche se non modificato nelle norme disciplinari. Tribunale di Milano 2 settembre 2005 : tale sentenza ha escluso che l'affissione possa essere sostituita dalla distribuzione ai dipendenti di una copia del contratto di lavoro.

⁵ Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n.16381/2014, n.22626/2013, n.9644/2012, 1926/2011, Tribunale di Novara 18 giugno 2010, Corte di Cassazione, sez. Lavoro, 11250/2010, n. 5214/2009, n. 18130/2005, n. 17763/2004, 16291/2004.

legislativo n. 385/1993 che ha approvato il testo unico della legge bancaria, il decreto legislativo n. 58/1998 che ha approvato il testo unico delle materie d'intermediazione finanziaria - prevedono sanzioni sia penali che amministrative per svariate irregolarità bancarie. L'ultima aggiunta è rappresentata dalla normativa in materia di servizi di pagamento (la cosiddetta PSD) introdotta dalla legge n. 88/2009 e dal successivo decreto legislativo n. 11/2010 che ha modificato il TUB, prevedendo essa pure sanzioni penali e amministrative per i dipendenti di banca. In tutti questi casi, la violazione delle norme di legge può comportare non solo le sanzioni penali ed amministrative in esse previste, ma altresì una sanzione disciplinare. E con specifico riferimento alle possibili sanzioni disciplinari, le lacune nella formazione erogata dal datore di lavoro, sono un elemento da sottolineare nelle difese formulate dal lavoratore nel corso della procedura sanzionatoria.

Ancora sul punto di cui sopra, una questione notoriamente complessa che s'inserisce in tale contesto è quella riguardante la necessità di una descrizione in forma più o meno dettagliata dei comportamenti sanzionati: certamente non è richiesta la rigorosa definizione tipica delle fattispecie del diritto penale, tuttavia definizioni generiche ed equivoche non possono considerarsi rispondenti alle previsioni dello "Statuto dei Lavoratori".

Inoltre, due importanti corollari di tale principio consistono nel fatto che anche la contestazione deve essere precisa e circostanziata ed altresì immutabile. Immutabilità che va intesa nel senso che il datore del lavoro non può addurre a sostegno della sanzione fatti diversi e nuovi da quelli contestati. Tutto ciò al fine di permettere al lavoratore di argomentare le proprie difese su fatti determinati e specificamente identificati ⁶.

In secondo luogo, è necessario che l'infrazione sia contestata per iscritto al lavoratore: è un aspetto che non necessita di precisazioni.

In terzo luogo, la contestazione deve essere formalizzata con tempestività rispetto ai fatti. Si tratta di principi stabiliti dalla giurisprudenza ormai consolidata, 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 ed altresì in conformità con l'esigenza di certezza dei rapporti giuridici, in quanto il ritardo nella contestazione può indicare la mancanza d'interesse da parte del datore di lavoro ad applicare una sanzione.

Peraltro la giurisprudenza di Cassazione è consolidata e concorde nell'evidenziare che la tempestività debba essere valutata in senso relativo, tenendo conto della complessità o meno della struttura aziendale, del tempo necessario per accertare i fatti - ciò è rilevante ad esempio nei casi in cui il comportamento doloso del dipendente abbia portato all'occultamento dei fatti stessi, per cui siano stati necessari accertamenti complessi - del tempo

⁶ Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 18270/2013, n.2935/2013, n. 9925/2011, n. 14212/2010, n. 17604/2007, Tribunale di Milano 12 aprile 2006.

necessario per un ponderato esame dei fatti medesimi e delle successive controdeduzioni del dipendente ⁷.

In quarto luogo, il lavoratore ha diritto a formulare le proprie difese, per iscritto o a voce, eventualmente facendosi assistere da un rappresentante sindacale, nel termine di 5 giorni dalla consegna della contestazione. I 5 giorni del termine di cui sopra sono da intendersi come giorni di calendario.

Quale ulteriore corollario, è da evidenziare come la giurisprudenza ritenga che 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.

Infine, trascorsi comunque 5 giorni dalla contestazione, sia nel caso che il lavoratore abbia formulato le proprie difese, sia nel caso in cui nulla abbia eccepito, il datore di lavoro può irrogare la sanzione disciplinare, nelle forme espressamente previste dalla legge medesima. La legge si limita 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 "d'impulso", senza la necessaria ponderazione, lasciando però aperto il rischio che la procedura disciplinare resti in sospenso per un tempo indefinito.

Alcuni contratti collettivi di lavoro - ma non quello per il settore del credito - fissano altresì un termine massimo entro cui deve chiudersi il procedimento disciplinare; in particolare il CCNL delle assicurazioni (ANIA) stabilisce all'art.28 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.

La normativa procedurale che abbiamo descritto è quella che fu introdotta dalla legge n. 300/1970 per le sanzioni disciplinari non espulsive. La normativa procedurale sui licenziamenti individuali era invece quella - assai schematica - contenuta nella legge n. 604/1966. Tale normativa, tuttora in vigore con qualche minima integrazione apportata dalla legge n. 92/2012 si limita a prevedere la necessità della forma scritta e l'obbligo della motivazione ⁸.

Il *decalage* fra le norme a tutela del lavoratore contenute nella legge n. 604/1966 - alla quale va comunque riconosciuto il merito di essere stata la prima legge italiana che introduceva alcune tutele in materia di licenziamenti - e nella più efficace

⁷ Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 10727/2015, n. 25686/2014, n. 25608/2014, n. 27390/2013, n. 21203/2013, n. 20823/2013, n. 16317/2010, n. 7410/2010, n. 2283/2010, n. 24769/2010, n. 2580/2009; n. 29480/2008; n. 28280/2008; n. 23739/2008; 24584/2007; 22066/2007, 18711/2007; 10547/2007; 1101/2007.

⁸ Legge n. 604/1966, art. 2, come modificato dalla legge n. 92/2012: "Il datore di lavoro, imprenditore o non imprenditore, deve comunicare per iscritto il licenziamento al prestatore di lavoro. - La comunicazione del licenziamento deve contenere la specificazione dei motivi che lo hanno determinato. - Il licenziamento intimato senza l'osservanza delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2 è inefficace. - Le disposizioni di cui al comma 1 e di cui all'articolo 9 si applicano anche ai dirigente."

legge n. 300/1970, è stato comunque ripianato dalla Corte Costituzionale, con le due sentenze n. 204/1982 e n. 427/1989: con tali pronunce interpretative, la Consulta estese ai licenziamenti disciplinari le tutele procedurali previste dallo "Statuto dei Lavoratori" per le sanzioni disciplinari non espulsive, qualunque sia il numero dei dipendenti dell'azienda.

4) I limiti all'esercizio della potestà disciplinare: i comportamenti sanzionabili.

I CCNL sia del credito che delle assicurazioni non prevedono una casistica di comportamenti colpiti dalle rispettive sanzioni.

Un'enunciazione di obblighi, divieti e incompatibilità in capo ai dipendenti è contenuta nell'art. 38 del CCNL del credito, peraltro in forma del tutto generica e poco significativa, in parte simile a quella degli artt. 2104 e 2105 codice civile, ormai datati.

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

- 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 carico.

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.

L'incompatibilità è da intendersi come 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. Così, è 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.

⁹

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).

E' necessario precisare come l'inosservanza delle normative relative alla prestazione d'opera a terzi o allo svolgimento di attività contrarie agli interessi aziendali possa produrre effetti disciplinari.

Il CCNL dedica inoltre l'art. 39 alle questioni rilevanti sul piano disciplinare nello svolgimento dell'attività di cassa e gestione valori.

Ancora più limitate sono le indicazioni contenute nei CCNL delle assicurazioni in tema di doveri dei lavoratori.

Così, gli artt. 22, 23, 24 del CCNL delle assicurazioni (ANIA) fissano: 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.

L'art. 26 del CCNL delle assicurazioni (agenzie) 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 e non svolgere attività in concorrenza.

Possono quindi assumere particolare rilevanza ai fini dell'identificazione dei comportamenti rilevanti sotto il profilo disciplinare, non tanto i contratti integrativi aziendali, quanto piuttosto le norme interne - ormai diffuse in forma elettronica - che disciplinano le diverse attività di raccolta del risparmio ed erogazione del credito da parte della Banca e le attività assicurative nei diversi rami.

Infine, l'identificazione dei comportamenti sanzionati può derivare da norme di legge siano esse generali (come quelle relative ai reati contro il patrimonio) oppure specifiche sull'attività creditizia (come quelle relative all'antiriciclaggio).

La concreta applicazione delle sanzioni, valutando la gradazione delle stesse, appare lasciata in gran parte alla discrezionalità del datore di lavoro.

Argomentando dal principio di proporzionalità di cui all'art. 2106 codice civile, art. 44 CCNL del credito e art. 26 CCNL delle assicurazioni (ANIA), in linea di massima, si può sostenere che la sanzione del licenziamento presuppone un comportamento doloso in capo al lavoratore - come già evidenziato nelle pagine precedenti - mentre i comportamenti colposi derivanti da negligenza ed imperizia dovrebbero condurre a sanzioni non espulsive.

In ordine alla congruità fra l'inadempienza e la sanzione, la giurisprudenza di Cassazione è consolidata su alcuni punti fermi. Innanzitutto, la Suprema Corte ritiene che il giudice di merito debba necessariamente procedere alla valutazione della proporzione fra i fatti contestati e la sanzione; tale valutazione va condotta in riferimento a tutte le circostanze del caso concreto, tenendo conto del fatto in sé, delle intenzioni soggettive del dipendente,

della posizione gerarchica del medesimo e del conseguente grado di affidamento richiesto dalle mansioni esercitate ¹⁰.

Tale giurisprudenza era applicata sia alle sanzioni non espulsive, sia ai licenziamenti, almeno fino alla legge "Fornero" n. 92/2012 che ha posto una seria ipoteca su tale orientamento giurisprudenziale per quanto riguarda la sanzione del licenziamento.

Tutto quanto abbiamo esposto vale per i fatti imputabili ai dipendenti e correlati all'attività lavorativa.

Tuttavia, dobbiamo evidenziare come la giurisprudenza ritenga che anche i fatti estranei al rapporto di lavoro possano assumere valenza disciplinare sino al licenziamento qualora siano tali da far venire meno il vincolo fiduciario ¹¹ : ciò è di tutta evidenza nei casi che costituiscono reato, delle più diverse specie, siano essi reati contro la persona piuttosto che contro il patrimonio, per limitarsi ai casi più evidenti.

Ricordiamo infine che l'art. 7 ultimo comma della legge n. 300/1970 stabilisce che le sanzioni disciplinari valgono per 2 anni ai fini della recidiva; successivamente non se ne può più tenere conto.

5) La procedura disciplinare e l'azione sindacale.

Con l'applicazione della sanzione, si chiude l'iter disciplinare interno all'ambito aziendale; i successivi eventuali sviluppi riguarderanno un contenzioso giudiziale, secondo le norme consuete del processo del lavoro.

Nella realtà pratica, bisogna ammettere che l'impugnazione in sede giudiziaria di una sanzione disciplinare diversa dal licenziamento, difficilmente è percorribile. Le spese legali da sostenere in un processo sono tali da rendere non conveniente un'azione giudiziaria. Peraltro, qualora vi sia il timore che l'azienda intenda portare avanti una sequenza di sanzioni disciplinari via via più gravi per effetto della recidiva, sino al licenziamento, si può valutare se inviare, dopo l'irrogazione delle sanzioni, una lettera con cui il lavoratore contesta la sanzione e si riserva di adire le vie legali. Ma questo al solo scopo di evitare, in caso di successiva procedura di licenziamento disciplinare, che il silenzio dopo le precedenti sanzioni sia interpretato come tacita ammissione dei fatti contestati.

E' necessario fare qualche precisazione sull'azione sindacale, pur sottolineando che è impossibile fare delle generalizzazioni,

¹⁰ Vedasi: Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 8928/2015, n. 6869/2015, n. 26741/2014, n.14177/2014, n. 6222/2014, n. 24989/2013, n. 24586/2013, n. 23784/2013, n. 8641/2010; n. 7045/2010; n. 6848/2010; n. 6432/2010; n. 5546/2010; n. 22162/2010; n. 20846/2009; n. 24132/2007; n. 19270/2006; n. 5013/2004; n. 4061/2004.

¹¹ Vedasi Tribunale di Milano 9 dicembre 2007, riguardante il caso di un quadro direttivo di banca.

trattandosi di un argomento su cui hanno grande rilevanza le diverse prassi aziendali.

In ogni caso ed in via del tutto preliminare, è necessario prendere immediatamente contatto con il sindacato, per avere la necessaria assistenza per affrontare l'iter disciplinare. Il contatto deve essere stabilito con la massima tempestività, se possibile prima ancora della consegna della contestazione, appena si profila un accertamento ispettivo.

E' egualmente necessario che il rapporto fra il sindacalista e l'iscritto sia improntato alla massima trasparenza reciproca: purtroppo, vi sono casi in cui il lavoratore fornisce al sindacalista una versione non veritiera dei fatti e ciò - come in ogni rapporto professionale - comporta successivi errori di valutazione.

Occorre ricordare come la fase degli accertamenti ispettivi è antecedente alla procedura sanzionatoria stabilita dalla legge. Tuttavia, già in tale fase preliminare è necessaria la massima cautela riguardo a ciò che si dichiara durante i colloqui ed alla firma delle relative verbalizzazioni. Infatti, tutto ciò verrà poi acquisito fra gli elementi di valutazione della successiva procedura disciplinare.

E' assolutamente opportuno che la lettera di controdeduzioni sia redatta in collaborazione con il sindacalista di fiducia. Questi, in presenza di contestazioni su materie particolarmente specialistiche, potrà farsi a sua volta assistere da una persona che abbia competenze specifiche su tali materie.

A livello strettamente pratico, sarà opportuno che la lettera di controdeduzione sia redatta in maniera lineare e sintetica, senza polemiche. Non serve tentare di smentire fatti oggettivi ed accertati. Qualora siano già state fornite al proprio responsabile o alle funzioni ispettive alcune spiegazioni sui fatti contestati, sarà necessario tenerne conto nella stesura delle difese. Nella lettera sarà opportuno evitare di trattare questioni riguardanti difficoltà di carattere personale e così pure coinvolgere altri colleghi di lavoro; al più tali aspetti potranno essere accennati in sede di colloquio. La chiamata di corresponsabilità con altri lavoratori è sempre da valutare con la massima cautela.

Invece, potrà essere utile sottolineare problematiche che riguardano lacune aziendali, quali carichi di lavoro, carenze nella formazione, carenze nella comunicazione di nuove normative, carenze procedurali eccetera. In particolare è da osservare come l'attuale complessità dell'attività bancaria ed altresì la continua mutevolezza della stessa, per effetto non solo della caotica evoluzione di mercato ma anche delle norme introdotte da leggi o da disposizioni regolamentari possa comportare una reale difficoltà di aggiornamento da parte del dipendente. Tale circostanza, se imputabile al datore di lavoro, è da eccepire nel corso del procedimento disciplinare.

Il colloquio può dare una personalità fisica a quella che può apparire come una mera pratica burocratica dell'ufficio del persona-

le, 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, oppure richiedere il colloquio, oppure ancora sommare entrambe le difese. 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.

6) I licenziamenti individuali: le tipologie previste dalla legge.

La legge n. 604/1966 ha tipizzato tre distinte forme di licenziamento.

Una prima forma è quella del licenziamento per giusta causa secondo le previsioni di cui all'art. 2119 codice civile, vale a dire "qualora si verificchi una causa che non consenta la prosecuzione, anche provvisoria del rapporto" di lavoro.

Una seconda forma è quella del licenziamento per giustificato motivo soggettivo, determinato da "un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro".

Una terza ed ultima ipotesi è quella del licenziamento per giustificato motivo oggettivo, che esula comunque dalla presente trattazione, in quanto determinato da "ragioni inerenti all'attività produttiva, all'organizzazione del lavoro e al regolare funzionamento di essa".

Cercando di chiarire le diverse tipologie previste dalla legge n. 604/1966, il licenziamento per giusta causa trova la sua *ratio* in un'inadempienza del lavoratore così grave da far venire meno il vincolo fiduciario alla base del rapporto di lavoro e tale da giustificare quindi l'immediata risoluzione del rapporto di lavoro stesso. La differenza con il giustificato motivo soggettivo è in realtà alquanto sfumata, correlata alla maggiore o minore gravità dell'inadempienza. E' comunque da evidenziare come la principale conseguenza pratica della distinzione fra le due tipologie sia rappresentata dalla spettanza del preavviso nel solo caso di licenziamento per giustificato motivo.

Cercando di chiarire ulteriormente il citato concetto di inadempienza, pur con la necessaria approssimazione, si può sostenere che il licenziamento per giustificato motivo soggettivo sia per lo più applicato a fronte di irregolarità nelle giustificazioni di assenze, di recidive in irregolarità "minori" ed al caso del licenziamento per scarso rendimento. Invece, l'ampia casistica dei comportamenti dolosi di malversazione, riconducibili

alle diverse fattispecie di reati contro il patrimonio previsti dal codice penale - furto, appropriazione indebita, truffa, eccetera - è usualmente sanzionata con il licenziamento per giusta causa, qualunque sia la modalità pratica o l'ammontare più o meno elevato delle somme indebitamente distratte.

7) La responsabilità patrimoniale.

Passando ora al tema della responsabilità patrimoniale del dipendente nei confronti del datore di lavoro, appare un quadro normativo ancora più lacunoso, nonostante si tratti di argomento che riveste indubbia importanza in un settore lavorativo come quello del credito.

Al riguardo, i CCNL delle assicurazioni (sia ANIA che agenzie) non prevedono alcunché ed infatti allo stato attuale è tuttora rispettata l'*entente cordiale* in base alla quale le società di assicurazione - almeno in linea di massima - non esercitano azioni patrimoniali nei confronti dei dipendenti.

Il CCNL del credito, contiene invece un'unica norma, che è rappresentata dall'art. 39 e fissa due principi assai generici. Il primo si riassume nell'obbligo per il personale di cassa di denunciare le eccedenze e le deficienze di cassa riscontrate nella giornata contabile; il secondo si riassume invece nell'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.

Appare di tutta evidenza la portata limitata di tale norma contrattuale: limitandosi ad una mera applicazione letterale, essa stabilisce una responsabilità patrimoniale applicabile ai soli ammanchi privi di giustificazione contabile emersi in sede di quadratura, causati ad esempio da furti, da errori nella conta delle banconote, dall'incasso di banconote false.

Oltre a queste, occorre prendere in considerazione anche quelle operazioni di cassa che hanno un'apparente giustificazione contabile - che in un secondo tempo si rivela insussistente - e comportano un danno per la banca accertabile non nella giornata contabile ma solo successivamente. 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 del valori, in violazione alle svariate normative interne, che conducono a

sparizioni più o meno misteriose di contanti per causa di furti ad opera di sconosciuti.

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 cosiddetta "indennità di rischio", corrisposta al personale addetto al servizio di cassa ai sensi dell'art. 49 CCNL del credito. Si può osservare come esista una discrepanza fra gli obblighi assai circoscritti di cui all'art. 39 CCNL del credito ed i casi molto più ampi in cui si ravvisa una responsabilità patrimoniale in capo ai cassieri, ma in effetti l'art. 49 CCNL riconduce genericamente l'indennità di rischio allo svolgimento delle mansioni di cassa, senza richiami al solo art. 39.

Casi ulteriormente diversi di responsabilità patrimoniale del dipendente sono quelli derivanti dai danni derivanti alla banca da comportamenti negligenti ascrivibili ai dipendenti nelle più diverse attività bancarie, diverse da quella di cassa. I casi più evidenti sono le perdite arrecate alla banca da errori in operatività in titoli oppure per effetto dell'erogazione di crediti poi rivelatisi inesigibili. E' da osservare come tali casi possano comportare un danno unicamente per la Banca oppure un danno in capo al cliente che si rivale sulla banca, com'è di tutta evidenza nel caso di clienti danneggiati da errori in contratti di borsa. Ovviamente si tratta di casi che nulla hanno a che vedere con l'operatività di cassa ed ascrivibili a dipendenti ai quali non viene erogata una specifica indennità di rischio.

In tali situazioni l'eventuale richiesta di risarcimento da parte del datore di lavoro avviene in base all'applicazione del principio generale della responsabilità del debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta, principio previsto dall'art. 1218 codice civile¹². Per quanto ovvio, tale articolo del codice civile è una norma di carattere generale, sempre applicabili 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, di carente formazione dei dipendenti stessi¹³.

Sarebbe auspicabile, in sede di un futuro rinnovo del CCNL una complessiva revisione ed integrazione delle norme in tema di responsabilità patrimoniale dei dipendenti, fissando norme chiare

¹² Vedasi: Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 8293/2012, Tribunale di Novara 24 maggio 2010; Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 13530/2008; n. 18375/2006; n. 16530/2004.

¹³ Si tenga conto che la responsabilità ex art. 1218 codice civile comporta una prescrizione decennale ai sensi dell'art. 2946 codice civile.

per i casi di danni causati per le operazioni in titoli e di erogazione del credito. Ma allo stato attuale, non si scorge interesse da parte delle banche ad una compiuta normativa sull'argomento.

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.

A fronte di tale situazione, presso i dipendenti di banca hanno larga diffusione specifiche polizze assicurative. Come in qualunque caso di stipula di un contratto di assicurazione, si tratta di una scelta di prudenza del tutto condivisibile.

Usualmente vi sono 2 distinte polizze. La prima tipologia, più semplice, copre i rischi di cassa, rischi che coincidono con quelli previsti dal citato art. 39 del vigente CCNL del credito. La seconda tipologia di polizza, più complessa, copra la responsabilità patrimoniale in senso lato. Tale seconda tipologia può avere diverse varianti, può riguardare i rischi di cassa che non si palesano come un ammanco riscontrabile a fine giornata, può essere estesa anche ai rischi derivanti da operazioni in titoli e da operazioni di fido, può coprire anche le eventuali spese legali pur prevedendo usualmente varie limitazioni. Ovviamente tali polizze escludono qualunque rimborso per i casi di dolo dell'assicurato e così pure non rimborsano multe ed ammende, ma questo è un principio assolutamente generale del diritto assicurativo.

Per una corretta valutazione di una polizza, oltre agli aspetti più ovvi del costo, del massimale assicurato, delle franchigie, occorre tenere conto altresì delle modalità di rimborso - ad esempio se l'assicurazione interviene dopo che la Banca ha esperito senza esito il tentativo di recupero delle somme oppure se interviene solo dopo una sentenza che accerti la responsabilità per colpa del dipendente.

8) Alcuni cenni sulla responsabilità penale e civile, sul rimborso delle spese legali sostenute dal lavoratore.

Il CCNL del credito prevede due importanti articoli correlati alla responsabilità penale.

L'art. 41 pone a carico del dipendente che sia stato sottoposto a procedimento penale, l'obbligo di segnalare la circostanza al datore di lavoro. Questi può disporre la sospensione cautelare dal servizio e può altresì riservarsi di valutare gli eventuali provvedimenti - disciplinari o patrimoniali - alla luce delle risultanze anche non definitive del procedimento penale stesso. Si tratta di una previsione contrattuale che può riguardare qualunque genere di reato, connesso all'attività lavorativa come del tutto

estraneo alla stessa. I fatti accertati in sede giudiziaria potranno essere valutati dal datore di lavoro anche sotto il profilo del venir meno del vincolo fiduciario, con la conseguenza estrema del licenziamento ¹⁴.

L'art. 42 appare simmetrico al precedente: infatti, stabilisce le tutele per il caso di procedimento penale derivante da fatti commessi nell'esercizio delle funzioni d'ufficio. Tale articolo prevede l'accollo a carico della Banca delle spese legali e delle eventuali sanzioni pecuniarie sostenute dal dipendente in caso di azione penale. La tutela è prevista soltanto nel caso in cui i fatti oggetto di azione penale siano stato commessi nel rispetto delle disposizioni operative della banca. L'ovvia conseguenza è che la tutela di cui sopra non si applica ai casi di processi penali originati da comportamenti in violazione di istruzioni o disposizioni aziendali ed altresì nei casi di comportamento del lavoratore in conflitto con l'azienda.

Purtroppo appare di tutta evidenza la genericità di tale norma contrattuale, senza che le modifiche apportate all'art. 42 dal CCNL del 2012 modificano sostanzialmente la situazione. In passato diverse Banche seguivano la prassi di anticipare le spese legali; ciò avveniva a fronte della designazione dell'avvocato difensore da parte della Banca interessata, ma in certi casi anche in presenza di un avvocato scelta dal lavoratore. Più recentemente, valendosi della genericità della norma contrattuale, molte banche hanno mutato la prassi e si limitano a rimborsare le spese legali anticipate dal lavoratore, dopo che si sia giunti ad una sentenza di proscioglimento.

Nella normativa del CCNL del credito è altresì da segnalare l'art. 43, che richiama l'art. 5 della legge n. 190/1985, relativa ai quadri direttivi.

Così recita la norma di legge: *"Il datore di lavoro è tenuto ad assicurare il quadro intermedio contro il rischio di responsabilità civile verso i terzi conseguente a colpa nello svolgimento delle proprie mansioni contrattuali. La stessa assicurazione deve essere stipulata dal datore di lavoro in favore di tutti i propri dipendenti che, a causa del tipo di mansioni svolte, sono particolarmente esposti al rischio di responsabilità civile verso terzi."*

L'art. 43 del CCNL del credito accolla direttamente alle Banche l'onere per la copertura della responsabilità civile verso terzi, con esclusione dei casi di dolo o colpa grave.

E' da notare come vi sia una discrepanza fra la norma di legge - che fa riferimento alla responsabilità per colpa, quindi sia essa grave o lieve - e la norma contrattuale, applicabile alla sola responsabilità per colpa lieve mentre è esclusa per il caso di colpa grave. Occorre precisare sin da subito che i contratti assicurativi stipulati dalle Banche per dare attuazione a tale norma contrattuale sono coperti da riservatezza.

¹⁴ Vedasi: Corte di Cassazione, sez. Lavoro, n. 2550/2015, n. 23784/2013, n. 24989/2013, n. 5214/2009; n. 29825/2008; n. 16291/2004; n. 4778/2004.

In ogni caso, considerando che un terzo danneggiato cerca sempre di escutere la Banca e non il lavoratore - per ovvie ragioni di solvibilità - la norma contenuta nell'art. 43 CCNL appare di rilevanza marginale.

9) Alcuni cenni sul "protocollo sullo sviluppo sostenibile", sui codici etici.

Facciamo ora un cenno ad alcuni specifici punti del "Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario", firmato a Roma il 16 giugno 2004 e che rappresenta una sorta di appendice al CCNL del credito.

In particolare, appare rilevante il punto 11 del citato Protocollo, che prende in considerazione il personale addetto alla vendita dei cosiddetti "prodotti finanziari". E' un tentativo di fissare un principio base che sgombri il campo almeno da alcune delle incertezze emerse dopo i troppo noti crack Cirio, Parmalat, eccetera. Si è fissato quindi il principio che debbano essere fornite ai dipendenti informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nelle relazioni con la clientela, anche per quanto attiene alla propensione al rischio del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto. Si tratta di principi che in qualche modo hanno anticipato quelli della normativa MIFID e che comportano la necessità di emanazione di norme aziendali di natura procedurale e come tali oggettive.

Lo stesso punto 11 del Protocollo indica almeno due strumenti per raggiungere questi obiettivi: la formazione - che dovrà essere specifica e specialistica, adeguata alle difficoltà tecniche - e la trasparenza del sistema incentivante. Peraltro, è ben noto che il sistema incentivante sia un argomento che per sua natura attiene ben poco alla trattativa sindacale e nel quale la discrezionalità aziendale è assai ampia: trasparenza e discrezionalità sono due sostantivi che hanno ben poca affinità fra loro, probabilmente è illusorio pensare che si riesca a conciliarli in qualche modo.

Infine, la medesima disposizione assicura le garanzie di legge e di contratto - quindi assistenza legale ed esclusione di sanzioni disciplinari - nei confronti dei dipendenti che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede.

Il rinnovo del CCNL del 2015, al punto 6, ha confermato la validità del citato protocollo del 2004 ed ha ribadito che le banche, nello svolgimento della propria attività, debbano rispettare i valori etici della dignità, responsabilità, fiducia, integrità, trasparenza. Gli stessi valori devono ispirare le politiche commerciali, con una conseguente attenzione al clima aziendale.

Per quanto ovvio, si tratta di dichiarazioni di principio: l'attuazione pratica dipenderà dalle singole banche e sarà compito del sindacato richiedere il rispetto di tali principi.

Per chiudere la trattazione, occorre ricordare come negli ultimi anni numerose banche si siano dotate dei cosiddetti "codici etici". Si potrebbe discutere a lungo su quanto siano conciliabili i principi etici con l'ansia del ROE, dei risultati di bilancio, dei corsi di borsa, di tutta la retorica del mercato. Lascio a ciascuno le considerazioni personali su tali questioni di principio.

La prima osservazione al riguardo, è che tali codici sono abbastanza difformi: alcuni hanno un carattere più filosofico ed astratto, mentre altri nonostante l'etichetta hanno un taglio operativo e disciplinare. In ogni caso, in quasi tutti i codici etici è presente un rinvio alle sanzioni disciplinari per il caso di mancato rispetto delle regole in essi contenuti.

Per il resto nella generalità dei codici etici si trovano più o meno sempre le stesse "parole d'ordine": creare valore per gli azionisti, concorrenza, sviluppo delle persone, rispetto per l'ambiente, non discriminazione, attenzione al cambiamento, centralità del cliente, gioco di squadra, eccetera.

A parte queste "parole d'ordine" e luoghi comuni francamente banali, bisogna tuttavia osservare come un aspetto di rilievo dei codici etici sia la più o meno esplicita presa di distanza da un'operatività finalizzata al profitto purchessia. Lo stesso vale per le dichiarazioni di principio espresse nel protocollo per lo sviluppo sostenibile del 2004 e nelle prescrizioni sulle politiche commerciali contenute nel rinnovo del CCNL del 2015.

Ne consegue che questi testi normativi possono essere letti nel senso che le perduranti pressioni commerciali, il raggiungimento di risultati di budget, l'intenzione di assecondare in ogni caso il cliente, non possano essere fatti valere come scusante per eventuali irregolarità e disallineamenti rispetto alle normative interne delle Banche come delle assicurazioni e che quindi non valgano per evitare una possibile sanzione disciplinare.

10) Qualche osservazione conclusiva.

In conclusione, emerge una larga discrezionalità in capo al datore di lavoro per quanto attiene alla responsabilità disciplinare oltreché una contraddittorietà di fondo in tema di responsabilità patrimoniale, in considerazione del fatto che ad alcuni dipendenti è corrisposta un'indennità di rischio e ad altri no, ma che possono tutti quanti essere chiamati a diverso titolo a rifondere un danno subito dalla Banca.

Si tratta quindi di una materia che, nei casi in cui dovesse sorgere una vertenza fra lavoratore e datore di lavoro, lascia ampi spazi interpretativi, nel rispetto dei principi posti a tutela del lavoratore dalla legge e dalla giurisprudenza.

E prima ancora di una possibile vertenza di fronte ad un tribunale - che come già abbiamo accennato, spesso presenta un costo

tale da non renderla realisticamente praticabile - emerge l'assoluta opportunità di prendere contatto con il sindacato, per avere la necessaria assistenza prima di addentrarsi nella realtà di un procedimento disciplinare che non solo è personalmente sgradevole ma è anche tecnicamente complessa ed incerta.