

GUIDA FISAC

Responsabilità **DISCIPLINARI**
e **PATRIMONIALI**

2018



La responsabilità disciplinare e patrimoniale **2018**

A cura di Alberto Massaia

1. Nozioni Generali	3
2. Le sanzioni disciplinari	3
3. La procedura per l'applicazione delle sanzioni	4
4. I comportamenti sanzionabili – aspetti generali	5
4.1 Obblighi e divieti per i lavoratori – settore del credito.....	6
4.2 Obblighi e divieti per i lavoratori – settore delle assicurazioni	7
5. Responsabilità patrimoniale nel settore del credito.....	8
5.1 Responsabilità dei cassieri.....	8
5.2 Responsabilità patrimoniale in senso lato.....	8
5.3 Le polizze assicurative	9
6. Alcuni cenni sulla responsabilità penale e civile, sul rimborso delle spese legali sostenute dal lavoratore.....	9
7. Suggerimenti pratici in caso di contestazione disciplinare	10
7.1 Come rispondere alla contestazione	11

1. Nozioni Generali

In generale, la potestà disciplinare in capo al datore di lavoro, secondo la dottrina prevalente, ha origine contrattuale: essa deriva dalla posizione subordinata del dipendente nel contratto di lavoro – come descritto nell'art. 2094 codice civile¹ - e s'inserisce nel più ampio potere organizzativo e direttivo spettante all'imprenditore.

Detta potestà disciplinare trova limiti di natura sia sostanziale che procedurale, previsti dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro.

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

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

La potestà disciplinare in capo al datore di lavoro e la responsabilità disciplinare in capo al lavoratore sono due facce della stessa medaglia, il sistema è a specchio. Quelli che sono dei limiti per il datore di lavoro, rappresentano delle tutele per il lavoratore.

La legge² e i CCNL sia del Credito che delle Assicurazioni³ 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, formulati in termini molto generici.

2. Le sanzioni disciplinari

I CCNL sia del Credito che delle Assicurazioni⁴ 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 motivo⁵,
- il licenziamento per giusta causa⁶.

¹ Codice civile, art. 2094: "È prestatore di lavoro subordinato chi si obbliga mediante retribuzione a collaborare nell'impresa, prestando il proprio lavoro intellettuale o manuale alle dipendenze e sotto la direzione dell'imprenditore."

² 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.

³ CCNL del Credito (ABI) 2015; CCNL del Credito Cooperativo e delle Casse Rurali e Artigiane 2014; CCNL delle Assicurazioni (ANIA) 2007 rinnovo 2012 e ulteriore rinnovo 2017, CCNL delle Assicurazioni (Agenzie) 2014.

⁴ CCNL del Credito (ABI), art. 44; CCNL del Credito Cooperativo, art. 44; CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 26,75,76, 77; CCNL delle Assicurazioni (Agenzie), artt. 27 e 63.

⁵ Per un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del lavoratore.

⁶ 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).

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)⁷ 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 servizio⁸, fermo restando il diritto alla retribuzione, per il tempo strettamente necessario a eventuali accertamenti.

3. La procedura per l'applicazione delle sanzioni

Per quanto riguarda la procedura per l'applicazione delle sanzioni, valgono le norme fissate dalla legge⁹ e dall'interpretazione giurisprudenziale, che stabiliscono una serie di precise regole a tutela del lavoratore.

In materia, nulla è previsto nei CCNL del Credito (ABI) e delle Assicurazioni (agenzie); invece i CCNL del Credito Cooperativo e delle assicurazioni (ANIA)¹⁰ prevedono 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, prima che avvenga il fatto oggetto di contestazione del datore di lavoro: si tratta di una tutela che evita la creazione arbitraria di sanzioni modellate a posteriori su fatti avvenuti in precedenza¹¹.

Forma scritta della contestazione disciplinare. La contestazione dell'addebito al lavoratore deve avvenire per iscritto.

Tempestività e specificità della contestazione. La contestazione deve essere formalizzata con tempestività 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. Peraltro, la giurisprudenza della Corte 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. Inoltre la contestazione deve essere specifica, vale a dire deve descrivere in modo preciso e circostanziato i fatti, al fine di consentire al lavoratore una replica altrettanto precisa e specifica¹².

Immutabilità della contestazione. La contestazione deve essere 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 identificati¹³.

⁷ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 26.

⁸ Fermo restando il diritto alla retribuzione: CCNL del Credito, art. 44; CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 27 (ricordiamo che la legge n. 92/2012 ha previsto che in caso di licenziamento disciplinare la decorrenza è retroattiva dalla data di consegna della lettera di contestazione con conseguente trattenuta della retribuzione del relativo periodo).

⁹ Legge n. 300/1970, art. 7.

¹⁰ CCNL del Credito Cooperativo, art. 44; CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 28 e 77.

¹¹ In ordine alla pubblicazione del codice disciplinare vedasi: sentenze Corte di Cassazione n. 4826/2017, n. 15218/2015, n. 18462/2014, n.16381/2014, n.9466/2012, n.3060/2012, n.1926/2011.

¹² In ordine alla tempestività e specificità della contestazione vedasi: sentenze Corte di Cassazione n. 10642/2017, n. 10159/2017, n. 9285/2017, n. 2513/2017, n. 24796/2016, n. 10839/2016, n. 10727/2015, n. 25686/2014, n. 25608/2014, n.10662/2014, n.27390/2013, n.16831/2013, n.15006/2013, n.3058/2013, n.2765/2013, n.1693/2013, n.1884/2012, n. 23423/2011, n.18772/2011, n. 9767/2011, n. 3043/2011.

¹³ In ordine all'immutabilità della contestazione vedasi: sentenze Corte di Cassazione n. n.16332/2017, n.2935/2013, n.14235/2012, n. 1062/2012, n.17405 del 2011.

Inoltre, non è possibile reiterare una successiva contestazione per gli stessi fatti già sanzionati.

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 sindacale. Non è invece previsto il diritto di farsi assistere da un avvocato. E' anche possibile esperire entrambe le forme di difesa¹⁴.

Il CCNL delle Assicurazioni prevede un termine di 15 giorni dalla contestazione entro cui presentare le proprie difese, più favorevole rispetto a quello fissato dalla legge n. 300/1970. Il CCNL del credito cooperativo prevede invece un termine a difesa di 10 giorni

Recidiva delle infrazioni. L'art. 7 ultimo comma della legge n. 300/1970 stabilisce che 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.

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 e 10 giorni nel settore del Credito Cooperativo, in base alle già citate norme 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)¹⁵ 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 lavoratore¹⁶.

4. I comportamenti sanzionabili – aspetti generali

Come abbiamo anticipato, i CCNL sia del credito che delle assicurazioni non prevedono una casistica di comportamenti colpiti dalle rispettive sanzioni, ma si limitano ad un'enunciazione di obblighi e divieti in capo ai dipendenti, peraltro esposta in forma generica e poco significativa, in parte simile a quella degli artt. 2104 e 2105 codice civile, ormai datati.

Tali obblighi e divieti sono esposti nei paragrafi seguenti.

In ogni caso, l'elencazione di cui abbiamo fatto cenno non è esaustiva rispetto agli effetti disciplinari, ma deve essere integrata:

- con le norme di diritto generale (da quelle relative ai reati contro il patrimonio a quelle più specifiche sulla regolamentazione dell'attività creditizia e assicurativa); 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;

¹⁴ In ordine al colloquio successivo alla contestazione vedasi: sentenze Corte di Cassazione n. n 25189/2016 n 17166/2016, n. 22025/2015, n. 3984/2015, n.3058/2013, n.16374/2012, n.21026/2012, n.8845/2012, n.21485/2011.

¹⁵ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 28.

¹⁶ In ordine ad altre questioni connesse alla procedura disciplinare vedasi: sentenze Corte di Cassazione n. 15966/2017, n. 23140/2015, n.25824/2013, n.25203/2013, n.18443/2013, n.7390/2013, n.6337/2013, n.21017/2012, n.15169/2012, n.23417/ 2011, n.19912/ 2011.

- 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.

E' di tutta evidenza come nella maggioranza dei casi, le procedure disciplinari riguardino irregolarità operative, vale a dire comportamenti in violazione alle disposizioni interne aziendali in materia di attività bancaria e assicurativa.

Tuttavia, è bene ricordare che esiste anche una casistica – documentata da un'ampia giurisprudenza - di procedure disciplinari derivanti da:

- irregolarità nell'utilizzo di computer e telefoni aziendali, di internet e social network¹⁷;
- litigi, diverbi, insubordinazioni¹⁸;
- irregolarità relative ad assenze, riconducibili a malattia o altre cause¹⁹.

Una fattispecie piuttosto complessa è quella dei licenziamenti comminati per un comportamento qualificato come "scarso rendimento"²⁰; è una fattispecie che va almeno citata.

In ogni caso, la casistica dei comportamenti sanzionabili è talmente ampia da risultare soltanto esemplificativa.

Quanto sopra esposto è riferito a fatti imputabili ai dipendenti e correlati all'attività lavorativa. Tuttavia, occorre 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 fiduciario²¹. Ciò è di tutta evidenza nei casi che costituiscono reato, delle più diverse specie.

4.1 Obblighi e divieti per i lavoratori – settore del credito

Entrambi i CCNL del Credito elencano una serie di obblighi e divieti a carico dei lavoratori²². Faremo riferimento al CCNL ABI, in quanto il CCNL del credito cooperativo presenta la stessa numerazione degli articoli ed una formulazione assai simile, a parte una maggiore snellezza lessicale.

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;

¹⁷ In ordine a irregolarità nell'utilizzo di computer e telefoni aziendali, internet e social network vedasi: sentenze Corte di Cassazione n. 14862/2017, n.10955/2015, n.17859/2014, n.26397/2013, n.26143/2013, n.25069/2013, n.20715/2013, n.10550/2013, n.16622/2012, n. 10432/2012, n.8555/2012, n.2056/2011; ordinanza Tribunale di Ivrea del 28/1/2015; ordinanza Tribunale di Milano del 01/08/2014; ordinanze Tribunale di La Spezia del 11/1/2012 e 31/1/2012.

¹⁸ In ordine a litigi, diverbi, insubordinazioni vedasi: sentenze Corte di Cassazione n.11027/2017, n.1912/2017, n.17435/2015, n. 25015/2014, n.10814/2013, n.5280/2013, n.807/2013, n.15353/2012, n.14575/2012, n.10426/2012, n.8351/2011, n.3042/2011.

¹⁹ In ordine a irregolarità ad assenze, riconducibili a malattia o altre cause vedasi: sentenze Corte di Cassazione n.24681/2016, n. 7433/2016, n. 6260/2016, n. 5574/2016, n. 3065/2016, n.586/2016. n.22823/2015, n.22726/2015, n.22410/2015, n.21438/2015, n. 20722/2015, n.20090/2015, n.16465/2015, n.13955/2015, n.11481/2015, n.10627/2015, n. 8784/2015, n.4237/2015, n.3254/2015, n. 3129/2015, n.2803/2015, n.348/2015, n.25380/2014, n.22386/2014, n.21093/2014, n.17625/2014, n.15365/2014, n.12806/2014, n. 10352/2014, n.7108/2014, n.1777/2014, n.23365/2013, n.21203/2013, n. 10552/2013, n.106/2013, n.15476/2012, n.14905/2012, n. 11798/2012, n.2003/2012, n.18955/2011, n.5019/2011, n.1699/2011.

²⁰ In ordine al licenziamento per scarso rendimento vedasi: sentenze Corte di Cassazione n.3855/2017, n. 23735/2016, n. 16472/2015, n. 14310/2015, n. 18678/2014, n. 17371/2013, n. 14758/2013, n. 1568/2013, n. 17337/2012, sentenze Tribunale di Roma del 24/12/2015, Tribunale di Milano del 19/01/2015.

²¹ In ordine a sanzioni e licenziamenti per fatti estranei all'attività lavorativa vedasi: sentenze Corte di Cassazione n.8132/2017, n. 24259/2016, n.24023/2016, n.4633/2016, n.2550/2015, n.144/2015, n.27129/2013, n.23598/2013, n. 20158/2013, n. 6498/2012, n. 23063/2011, ordinanze Tribunale di Roma del 7/06/2013 e 24/02/2014.

²² CCNL, art. 38.

- comunicare ogni cambiamento di residenza e domicilio;
- dare immediata comunicazione all'azienda di indagini preliminari o azioni penali in corso a suo carico²³

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;
- 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 possano produrre effetti disciplinari.

Il CCNL dedica inoltre un intero articolo²⁴ 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.

4.2 Obblighi e divieti per i lavoratori – settore delle assicurazioni

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)²⁵ fissa:

- il divieto di entrare o trattenersi nei locali aziendali al di fuori dell'orario di lavoro (salvo autorizzazione);
- l'obbligo di segnalare le assenze 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)²⁶ invece, stabilisce:

- l'obbligo per il lavoratore di rispettare l'orario;
- di dare una collaborazione attiva secondo le direttive dei responsabili;

²³ 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).

²⁴ CCNL, art. 39.

²⁵ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 22, 23, 24.

²⁶ CCNL delle Assicurazioni (Agenzie), art. 26.

- di conservare il segreto d'ufficio;
- di non svolgere attività in concorrenza.

Non sono previste norme specifiche in ordine alla responsabilità patrimoniale.

5. Responsabilità patrimoniale nel settore del credito

5.1 Responsabilità dei cassieri

Anche in ordine a questo argomento, i due CCNL del Credito (ABI e Credito Cooperativo) presentano la stessa numerazione degli articoli ed una formulazione assai simile.

L'art. 39 del CCNL 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 sconosciuti²⁷.

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

²⁷ E' in ogni caso esclusa la responsabilità patrimoniale del dipendente in caso di rapina.

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.

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 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.

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

I CCNL del credito (ABI) e del credito cooperativo prevedono due importanti articoli correlati alla responsabilità penale; gli articoli hanno la stessa numerazione in entrambi i contratti.

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 licenziamento²⁸.

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 banca²⁹. 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, tale norma contrattuale appare generica in ordine alle modalità di pagamento delle spese in questione. In passato diverse Banche seguivano la prassi di pagare le spese legali alla presentazione delle successive parcelle; ciò avveniva a fronte della designazione dell'avvocato difensore da parte della Banca interessata, ma in certi casi anche in presenza di un avvocato scelto dal lavoratore. Più recentemente, valendosi della genericità della norma contrattuale, alcune 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.

Sull'argomento è da ultimo intervenuto l'accordo siglato in data 8 febbraio 2017 fra l'ABI e i sindacati in materia di politiche commerciali e organizzazione del lavoro.

In particolare, al punto 7 dell'accordo, le parti si sono raccomandate alle banche di anticipare le spese legali ai lavoratori chiamati in causa, con la massima ampiezza possibile, nei casi di significativi elementi oggettivi di riscontro e per tutti i gradi di giudizio. E' auspicabile che l'ABI intervenga sulle banche aderenti

²⁸ 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.

²⁹ Tale limitazione non è indicata nel CCNL del credito cooperativo.

all'organizzazione affinché diano attuazione a tale impegno, risolvendo un'incertezza normativa che può causare notevoli esborsi a carico dei lavoratori.

L'art. 43 del CCNL del Credito (sia ABI che Credito Cooperativo)³⁰ 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.

7. Suggerimenti pratici in caso di contestazione disciplinare

A questo punto, è opportuno fare qualche precisazione di carattere pratico sui comportamenti da seguire in caso di contestazione disciplinare, che in gran parte sono anche validi nei casi in cui si palesa un'azione di responsabilità patrimoniale. Si tratta ovviamente di suggerimenti 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 - E' 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 il proprio rappresentante sindacale non incorra in errori di valutazione.

Corrispondenza inviata al sindacalista - E' assolutamente normale che un lavoratore spedisca delle email e degli allegati al sindacalista, al fine di preparare la difesa in ordine alla procedura disciplinare; tuttavia è necessaria una minima prudenza.

Il decreto legislativo n. 151/2015 ha attribuito alle imprese amplissimi poteri di controllo circa l'utilizzo degli strumenti forniti ai dipendenti al fine di rendere la prestazione lavorativa; fra questi strumenti sono compresi computer, tablet, smartphone eccetera.

Ne consegue che il datore di lavoro può verificare la corrispondenza che transita dalle caselle d'ufficio e di conseguenza può venire a conoscenza di corrispondenza inoltrata ad un sindacalista su un argomento delicato come una procedura disciplinare.

E' un rischio possibile: a livello cautelare, è preferibile spedire tutto ciò che è indirizzato a un sindacalista da una casella di posta privata.

Un'ultima osservazione sull'utilizzo degli strumenti informatici. Anche se può sembrare banale, un provvedimento disciplinare è un fatto tecnicamente complesso e può giungere fino in tribunale. Per inviare dei documenti ad un sindacalista – ad esempio la copia della contestazione – è opportuno utilizzare una scannerizzazione, non una fotografia scattata con uno smartphone: non si tratta di un gioco, è una situazione complessa e delicata e gli strumenti devono essere adeguati.

La difesa del lavoratore - Si svolge per mezzo della lettera di controdeduzioni e/o con il colloquio. E' l'argomento più delicato e merita una trattazione a parte.

L'assistenza di un avvocato - La stesura della lettera di controdeduzione o la preparazione del colloquio può avvenire in collaborazione con un avvocato. Tuttavia, occorre tenere presente che un professionista esterno difficilmente conosce le dinamiche esistenti nelle realtà aziendali, che invece dovrebbero essere note ad un sindacalista.

³⁰ L'art. 43 del CCNL riprende l'art. 5 della Legge n. 190/1985.

L'assistenza di un avvocato può essere importante nel caso in cui vi sia il fondato timore che la contestazione si chiuda con un licenziamento. In tale circostanza, è norma di prudenza sottoporre le controdeduzioni all'avvocato, per evitare qualunque contenuto che possa creare difficoltà in caso di impugnazione del licenziamento in tribunale.

Bisogna poi ricordare che la legge n.300/1970 prevede che il sindacalista possa partecipare al colloquio di controdeduzioni, aggiungendo le proprie osservazioni a quelle del lavoratore; un avvocato invece non ha possibilità di partecipare a tale colloquio.

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 impugnabile³¹.

La legge n. 300/1970 art. 7, consente inoltre al lavoratore di impugnare il provvedimento disciplinare in sede arbitrale, richiedendo la costituzione, presso la Direzione Territoriale 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.

7.1 Come rispondere alla contestazione

Come abbiamo visto in precedenza, il lavoratore ha diritto – entro 5 giorni di calendario dal ricevimento della lettera di contestazione, che salgono a 10 giorni nel settore del credito cooperativo e a 15 giorni nel settore delle Assicurazioni (ANIA) - a formulare le proprie difese per iscritto e/o richiedendo un colloquio.

E' necessario evidenziare come ogni procedimento disciplinare faccia storia a sé; inoltre la casistica delle possibili infrazioni è pressoché illimitata: ne consegue che è impossibile creare una bozza standard di lettera di controdeduzioni.

Si possono individuare i punti meramente formali: il destinatario della risposta (che coincide con l'ufficio che ha formulato la contestazione), il luogo e la data, l'identificativo della contestazione, la firma (ovviamente quella del lavoratore, non quella del sindacalista). Il contenuto è uno spazio bianco, che sarà riempito in base alle peculiarità di ogni singolo caso.

³¹ 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).

A titolo assolutamente generale, la lettera di contestazione ha lo scopo d'individuare una o più inadempienze nella prestazione lavorativa ascrivibili al lavoratore interessato. Ne consegue che la lettera di controdeduzioni o il colloquio devono evidenziare se il lavoratore abbia commesso veramente delle inadempienze; oppure se il lavoratore fosse realmente in grado di tenere una condotta diversa da quella contestata; oppure ancora se ciò fosse impossibile o almeno difficile per le circostanze più diverse.

E' necessario esaminare la lettera di contestazione individuando quali siano i punti di forza e i punti di debolezza e poi fornire le spiegazioni in ordine a ciascun elemento della contestazione.

In primo luogo devono essere verificati gli aspetti formali – la tempestività, la precisione nell'identificare i fatti contestati ecc. - e quindi gli aspetti sostanziali.

Per valutare e controbattere gli aspetti sostanziali è necessario esaminare la normativa aziendale che disciplina l'operatività contestata. Qualora la contestazione riguardi materie di particolare difficoltà tecnica, sarà opportuno che il sindacalista si consulti con una persona che abbia specifiche competenze al riguardo; in caso di coinvolgimento di altri soggetti, occorre sempre ricordare il vincolo di riservatezza al quale è tenuto il sindacalista.

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.

Non serve tentare di smentire fatti oggettivi ed accertati.

E' importante sottolineare problematiche che riguardano carenze organizzative e procedurali dell'azienda, carichi di lavoro, carenze nella formazione, carenze nella comunicazione di nuove normative, carenze procedurali eccetera.

La lettera di controdeduzioni deve essere redatta in maniera lineare e sintetica, senza polemiche, che avrebbero quale unico risultato quello di esacerbare la situazione.

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 trattati in sede di colloquio. In ogni caso, la chiamata di corresponsabilità con altri lavoratori è sempre da valutare con la massima cautela.

La scelta fra la lettera di controdeduzioni ed il colloquio dipende da diverse variabili.

La lettera è indicata nei casi in cui la situazione è nel complesso definita e vi sono sufficienti elementi per dare una giustificazione esaustiva dei fatti contestati.

Nei casi incerti, può essere preferibile il colloquio, che consente al sindacalista d'intervenire sulle situazioni di contesto già accennate (carenze organizzative e procedurali dell'azienda, carichi di lavoro, eccetera).

Il colloquio può dare una personalità fisica a quella che può apparire come una mera pratica burocratica dell'ufficio del personale, ma per alcuni può anche essere una situazione di stress e come tale da evitare. 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 solitamente si limita a verbalizzare le spiegazioni del lavoratore: è quindi necessario arrivare al colloquio con una traccia scritta delle proprie difese.

E' anche possibile presentare al colloquio una memoria scritta che affronta gli aspetti formali e sostanziali, mentre il sindacalista aggiungerà verbalmente le proprie osservazioni circa le situazioni di contesto (le lacune aziendali). Il verbale del colloquio risulterà così formato dalla memoria scritta e dalla verbalizzazione di quanto dichiarato dal sindacalista.

E' possibile formulare le proprie difese in una lettera ed in più richiedere anche il colloquio.

E' 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.

Di seguito, la bozza di lettera di richiesta del colloquio.

Spettabile

(indicare l'ufficio che ha spedito la contestazione)

(luogo e data)

In relazione alla vostra lettera di contestazione prot. n. _____ 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. 300/1970.

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

Distinti saluti.