

CGIL

GUIDE NORMATIVE
FISAC Gruppo IntesaSanpaolo

OBBLIGHI DEL PERSONALE e PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

A cura del nostro esperto Alberto Massaia

Alberto è tua disposizione sul nostro sito per consulenze personalizzate

Edizione febbraio 2016

Sommario

1. Nozioni generali.....	3
2 Obblighi e divieti per i lavoratori – Settore del credito	3
3 Obblighi e divieti per i lavoratori – Settore delle assicurazioni.....	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
4.3 Effetti dei provvedimenti disciplinari sul sistema premiante aziendale.....	9

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;**
- **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;**
- **le norme interne dell'azienda che disciplinano in dettaglio le attività creditizie e assicurative; le regole di sicurezza fisica e logica, ecc.**
- **le norme previste nel Codice interno di comportamento e nelle Regole per le operazioni personali.**

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

Queste norme sono inoltre integrate in forma analitica e dettagliata dalle previsioni contenute nel Codice interno di comportamento⁴ e nelle Regole per le operazioni personali⁵.

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 tempestivamente⁶ le assenze;
- comunicare ogni cambiamento di residenza e domicilio;
- dare immediata comunicazione all'azienda di indagini preliminari o azioni penali in corso a suo carico⁷;
- notificare - entro 10 giorni lavorativi dalla fine del mese - le operazioni personali effettuate a valere su rapporti di deposito accessi presso intermediari diversi dalle Banche italiane del Gruppo Intesa Sanpaolo:

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 rinnovato nel 2015; CCNL delle Assicurazioni (ANIA) 2007 rinnovo 2012, CCNL delle Assicurazioni (Agenzie) 2011

³ CCNL del Credito, art. 38.

⁴ [Click qui per il codice.](#)

⁵ [Click qui per le regole.](#)

⁶ L'assenza per malattia deve essere comunicata entro la prima ora del proprio orario di lavoro, per via telefonica al proprio responsabile gerarchico (vedi policy aziendale "Regole in materia di assenze per malattia/infortunio").

⁷ 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).

- le operazioni da chiunque disposte su rapporti di deposito titoli intestati o cointestati al lavoratore;
- le operazioni disposte dal lavoratore a valere su rapporti di deposito intestati a terzi, per i quali abbia una delega ad operare;
- le operazioni disposte per conto del lavoratore su rapporti di deposito a chiunque intestati ⁸.

Tra i divieti, il personale non può:

- allontanarsi arbitrariamente dal servizio;
- trattenersi nei locali aziendali al di fuori del normale orario;
- svolgere attività in conflitto di interessi con l'azienda;
- effettuare operazioni in contropartita con i clienti,
- instaurare rapporti finanziari di credito/debito con i clienti o tra dipendenti;
- concedere finanziamenti o altra forma di agevolazioni a sé stessi o a clienti che siano il coniuge/convivente o parente/affine sino al 4° grado (la concessione deve essere deliberata da altro dipendente),
- effettuare operazioni sia allo sportello sia di back office direttamente sul proprio conto o intestato al coniuge/convivente o parente/affine sino al 4° grado (l'operazione deve essere effettuata da altro dipendente o convalidata dal responsabile),
- eseguire vendite di strumenti finanziari allo scoperto;
- effettuare operazioni di acquisto e vendita nella stessa giornata di medesima divisa o strumento finanziario;
- effettuare operazioni personali che, per numero o frequenza, distolgano dall'assolvere i compiti aziendali;
- effettuare operazioni di borsa su strumenti finanziari derivati;
- effettuare operazioni personali⁹:
 - utilizzando informazioni privilegiate o confidenziali di cui sia in possesso;
 - che confliggono o possono confliggere con gli interessi dei clienti o dei potenziali clienti della banca o che si pongono in contrasto con i doveri e gli obblighi previsti in capo agli intermediari dalla disciplina che regola la prestazione dei servizi finanziari;
 - qualora sia a conoscenza dei tempi o del contenuto probabili di una ricerca in materia di investimenti, prima che la ricerca stessa sia accessibile ai clienti o al pubblico;
- consigliare a terzi il compimento di operazioni aventi le caratteristiche descritte al punto precedente;
- comunicare ad altre persone, al di fuori dell'ambito normale della propria attività lavorativa, informazioni o pareri aventi ad oggetto informazioni privilegiate o confidenziali;
- praticare, anche nella vita privata, attività non lecite o eticamente scorrette nonché attività potenzialmente pregiudizievoli per la propria situazione finanziaria (quali ad esempio gioco d'azzardo, scommesse).

Un cenno a parte va fatto riguardo alle incompatibilità, vale a dire il divieto per il lavoratore di

⁸ Non sono soggette agli obblighi di notifica le operazioni relative a strumenti finanziari di uno stesso emittente il cui controvalore complessivo sia inferiore a 20.000 euro nell'arco di un trimestre solare. Nel caso in cui il limite venga superato nel corso del trimestre con operazioni successive, vanno segnalate anche le operazioni disposte precedentemente che non avevano inizialmente comportato l'obbligo di segnalazione. Inoltre, non soggette agli obblighi di notifica alcune tipologie di operazioni (investimenti in gestioni patrimoniali, fondi armonizzati, ETF, ecc.).

⁹ I divieti si applicano anche alle operazioni:

- disposte dal personale anche su depositi intestati a terzi;
- effettuate a valere su depositi intestati o cointestati al personale anche se disposte dai cointestatari;
- disposte da terzi per conto o nell'interesse del personale su depositi a chiunque intestati.

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, fino al licenziamento.

Il CCNL dedica inoltre un intero articolo¹⁰ 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.

Inoltre vi è l'ampia normativa aziendale relativa all'attività di cassa e gestione valori¹¹.

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.

[Click qui per un approfondimento sulla responsabilità patrimoniale dei dipendenti del credito.](#)

3 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)¹² 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, entro le ore 9,15¹³;
- l'obbligo (di norma) di risiedere nella località o zona di lavoro e di segnalare il proprio indirizzo.

Il CCNL delle Assicurazioni (agenzie)¹⁴ invece, stabilisce i seguenti obblighi in capo al lavoratore:

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

Non sono previste norme specifiche in ordine alla responsabilità patrimoniale.

¹⁰ CCNL del Credito, art. 39.

¹¹ La Fisac ha riepilogato la normativa sull'attività di cassa e gestione valori nella [Guida all'Operatività di sportello – click qui](#).

¹² CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 22, 23, 24.

¹³ Normativa aziendale – vedasi Scheda operativa sugli adempimenti in materia di presenze e assenze.

¹⁴ CCNL delle Assicurazioni (Agenzie), art. 26.

4. Provvedimenti disciplinari

I CCNL sia del Credito che delle Assicurazioni¹⁵ 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 motivo¹⁶,
- il licenziamento per giusta causa¹⁷.

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)¹⁸ 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 servizio¹⁹, 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 legge²⁰ 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)²¹ 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”²² 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.

¹⁵ CCNL del Credito, art. 44; CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 26, 75, 76, 77; CCNL delle Assicurazioni (Agenzie), artt. 27 e 59.

¹⁶ Per un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del lavoratore.

¹⁷ 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).

¹⁸ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 26.

¹⁹ 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.

²⁰ Legge n. 300/1970, art. 7.

²¹ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), artt. 28 e 77.

²² [Click qui per il Codice.](#)

➤ **Forma scritta della contestazione disciplinare**

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

➤ **Tempestività della contestazione**

La contestazione deve essere formalizzata con tempestività²³ 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 sindacale²⁴. 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)²⁵ 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

²³ 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.

²⁴ Non è previsto il diritto di farsi assistere da un legale.

²⁵ CCNL delle Assicurazioni (ANIA), art. 28.

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. 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 di Auditing 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 colloquio²⁶ 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'applicazione 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 impugnabile²⁷.

²⁶ [Click qui per un fac-simile di lettera di richiesta di colloquio.](#)

²⁷ 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).

La legge²⁸ 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. **Al riguardo, è bene sapere che finora l'atteggiamento del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato quello di rifiutare la procedura arbitrale attraverso il ricorso all'autorità giudiziaria.**

4.3 Effetti dei provvedimenti disciplinari sul sistema premiante aziendale

Il "premio variabile di risultato" ed il "premio aziendale" - nelle banche e nelle società con CCNL del Credito - non vengono riconosciuti nel caso in cui il collega abbia subito, nel corso dell'anno precedente, la sanzione di "sospensione del servizio"²⁹.

Inoltre, le spettanze derivanti dal progetto di azionariato diffuso e relativo piano di investimento "Lecoip" per il periodo 2014/2017 - nelle banche e nelle società con CCNL del Credito - non vengono riconosciuti nel caso in cui il collega abbia subito, nel corso del periodo di riferimento, la sanzione di "sospensione del servizio" oppure due sanzioni di "rimprovero scritto"³⁰.

Non c'è alcun riflesso invece per il premio aziendale variabile "PAV"³¹ ed altresì per le spettanze derivanti dal progetto di azionariato diffuso e relativo piano di investimento "Lecoip"³² nelle società con CCNL delle Assicurazioni.

²⁸ Legge n. 300/1970, art. 7.

²⁹ Accordi sul "Premio Variabile di Risultato 2015" e sul "Premio Aziendale", entrambi in data 7/10/2015. Inoltre, il provvedimento della sospensione dal servizio produce anche l'esclusione da eventuali Sistemi incentivanti.

³⁰ Accordo del 6/5/2014.

³¹ Accordi sul "Premio Aziendale Variabile", in data 28/10/2015, stipulati con le tre società assicurative del Gruppo.

³² Accordi del 20/5/2014, stipulati con le tre società assicurative del Gruppo.