FEDERAZIONE ITALIANA RETI DEI SERVIZI DEL TERZIARIO

CISL FIRST

BANCHE - ASSICURAZIONI - RISCOSSIONI - AUTHORITIES

Pressioni commerciali

come difendersi

EDIZIONE SETTEMBRE 2016

Indice

Premessa	pagina	3
Glossario normativo	pagina	4
Quesiti	pagina	11
Nuovo CCNL ABI 1/4/2015 - Politiche commerciali	pagina	16
Cosa prevede la Legge – Codice penale	pagina	17
Conclusioni	pagina	20

Premessa

Con questo Vademecum vogliamo fornire ai nostri associati risposte, validate dal legale, su quello che è legittimo e quello che non è legittimo esigere o fare in merito alle sollecitazioni per la vendita di prodotti finanziari.

Consapevoli che la Banca è un'azienda di servizi e come tale deve fare utili, vogliamo che tutti i gestori e addetti operino in modo etico, responsabile e rispettoso dell'interesse del cliente, in linea con la normativa MiFID.

Vogliamo soprattutto che nei luoghi di lavoro sia rispettata la dignità del lavoro e siano rispettate le persone, oggi oggetto di pressioni commerciali che rendono l'ambiente di lavoro spesso invivibile.

Riteniamo che ci sia un eccessivo numero di figure professionali deputate al controllo della vendita, con costi rilevanti e duplicazione di ruolo. Rileviamo a questo proposito come al budget ufficiale si sommino ulteriori obiettivi di tutte le figure preposte, dal Capo Area al Direttore Commerciale e al DTM in una continua gara tra strutture.

Riteniamo che le pressioni commerciali traggano origine anche da errori manageriali nell'aprire, prima, troppe filiali, oggi nel chiuderne troppe.

Riteniamo inaccettabili minacce di trasferimento, ostruzionismo su piani ferie, minacce di demansionamento in caso di risultati economici insoddisfacenti e larvate minacce di licenziamento.

Questo vademecum vuole essere il primo passo per organizzare una resistenza collettiva a un modo di fare banca che non condividiamo.

Come First Cisl riteniamo che ci siano altri modi più sostenibili per stare sul mercato con buoni risultati e per aiutare il Paese nella ripresa. Siamo convinti che sia necessario agire su altre e diverse leve, in primis FARE BANCA, impieghi e raccolta sul territorio, finanziando le imprese e gestendo il risparmio delle famiglie.

È per questo che abbiamo messo in comune le esperienze e approntato il primo "manuale" di autodifesa scaturito da un importante contributo delle rappresentanze sindacali FIRST di due grandi Gruppi bancari: Deutsche Bank e Intesa Sanpaolo, a cui esprimiamo un sentito ringraziamento.

Glossario normativo

con alcune nozioni di base, per "inquadrare" il tema

Lavoro subordinato

Ai sensi dell'articolo 2094 del codice civile, "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". Gli elementi che caratterizzano il lavoro subordinato e che lo contraddistinguono da quello autonomo, sono rappresentati dalla c.d. "eterodirezione" e dalla "dipendenza" del prestatore dal datore di lavoro. L'elemento della "eterodirezione" consiste nella sottoposizione del prestatore alle direttive (ordini e istruzioni) del datore nell'esecuzione della prestazione. La "dipendenza" si sostanzia nello svolgimento della prestazione lavorativa in un contesto organizzativo/produttivo altrui (quello del datore di lavoro) e "in vista di un risultato di cui il titolare dell'organizzazione (e dei mezzi di produzione) è immediatamente legittimato ad appropriarsi".

Obbligazione di mezzi e non obbligazione di risultato!

In cosa consiste l'obbligazione contrattuale? L'obbligazione di risultato caratterizza esclusivamente il rapporto di lavoro autonomo e si configura quando "una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio, con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del commit-tente" (art. 2222 c.c.). Il rischio per il mancato conseguimento del risultato è posto a carico del lavoratore autonomo. L'obbligazione di mezzi qualifica, invece, il rapporto di lavoro subordinato. L'obbligazione posta a carico del lavoratore consiste nella presta-zione di attività, senza alcun rischio del risultato. Nei manuali di diritto del lavoro essa è indicata, infatti, come semplice "messa a disposizione di energie lavorative" a vantaggio del datore di lavoro.

Misurabilità della prestazione del lavoratore subordinato

La prestazione di mezzi del lavoratore subordinato si intende perfettamente adempiuta quando operata con "la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale".
Il lavoratore "deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende" (art. 2104 c.c.). Nel settore bancario e assicurativo la diligenza si misura con specifico riferimento alle mansioni che qualificano l'operatore; le "mansioni" del lavoratore appartengano al profilo professionale per cui questi è stato assunto ed esplicitano la qualità dell'attività dovuta, nonché esigono l'osservanza di tutti gli obblighi accessori (come il rispetto delle leggi e delle regole stabilite dall'organo di vigilanza) che assicurano una gestione professionalmente corretta. Il secondo comma dell'art. 2104 c.c. prevede l'obbligo di obbedienza, che si ritiene essere un elemento essenziale della prestazione lavorativa e, quindi, riconducibile al potere direttivo e disciplinare del datore di lavoro. Naturalmente l'obbligo di obbedienza non è illimitato. Il limite più esplicito al potere del datore di lavoro di pretendere l'obbedienza del lavoratore è riferito alla liceità dell'ordine imposto, per cui il datore di lavoro non può imporre direttive o impartire ordini (anche oralmente) che abbiano ad oggetto comportamenti in violazione di legge. In tal caso, anzi, il lavoratore ha il diritto e persino il dovere di segnalare ogni irregolarità all'organo gerarchicamente superiore (avvalendosi, se del caso, dell'assistenza sindacale).

Fedeltà, Riservatezza, Deontologia ed etica professionale (art. 2087 c.c)

Il lavoratore subordinato "non deve trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti alla organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio" (art. 2105 c.c.).

La norma civilistica è intensificata dalla norma contrattuale (art. 38 CCNL ABI) che esplicita il dovere di collaborazione in taluni comportamenti prescritti e in specifici comportamenti vietati: "Il personale, nell'esplicazione della propria attività di lavoro, deve tenere una condotta costantemente informata ai principi di disciplina, di dignità e di moralità. Il personale ha il dovere di dare all'impresa, nella esplicazione della propria attività di lavoro, una collaborazione attiva ed intensa, secondo le direttive dell'impresa stessa e le norme del presente contratto, e di osservare il segreto di ufficio." D'altro canto, per poter esplicare con la dovuta professionalità le mansioni richieste, "l'impresa deve porre il lavoratore/lavoratrice in condizione di conoscere le procedure di lavoro predisposte dall'impresa stessa con riferimento specifico alle mansioni che il lavoratore/lavoratrice medesimo è, di volta in volta, chiamato ad espletare".

Diritto/dovere alla salute, intesa come "integrità psichica e fisica"

Tuttavia l'obbligo del datore di lavoro non si traduce solo in formazione e addestramento; egli infatti per legge "è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro" (art. 2087 c.c.).

Ovviamente la norma, che pone a carico del datore di lavoro il dovere (penalmente sanzionato) di tutelare la salute psico-fisica dei lavoratori, trova ulteriori specificazioni nella legge (D.lgs. 81/2008, c.d. "Testo Unico salute e sicurezza) e si attua nel settore bancario e assicurativo anche in tema di indebite pressioni commerciali. Il termine tecnico che si va rapidamente affermando per definire le violazioni al diritto all'integrità psico-fisica mediante indebite pressioni è "straining". Esso consiste in "una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente

lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer). Lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante". Con la sentenza del 3 Luglio 2013 n. 28603, la Cassazione ha riconosciuto la situazione di stress forzato sul luogo di lavoro come causa di responsabilità giuridica per il datore di lavoro. Nella fattispecie, la stessa ha riconosciuto una responsabilità di natura penale a carico delle persone dell'azienda che avevano posto in essere le condotte mobbizzanti, in quanto causa di lesioni consistite in "disturbo dell'adattamento, reazione depressiva prolungata da problemi sul lavoro". Per una disamina delle tutele individuali e collettive azionabili, consulta: http://www.fiba.it/nazionale/news/news-giurisprudenziali/lo-straining-come-violazione-contrattuale-del-datore

Nozione di cottimo - esclusioni

Secondo l'art. 2099 c.c., "la retribuzione del prestatore di lavoro può essere stabilita a tempo o a cottimo".
In sostanza, il lavoratore è retribuito a cottimo quando il compenso che percepisce è commisurato alla quantità di lavoro prodotto e non invece sulla base della durata della prestazione lavorativa.
Il lavoro a cottimo può essere di due tipi: a tempo: si viene retribuiti in base al numero di ore effettuate; a misura: quando il reddito dipende dal numero di pezzi prodotti o "venduti" in un arco di tempo definito. Il sistema, pur estraneo al contratto collettivo, sembra stranamente familiare nell'attuale contesto bancario o assicurativo, dal momento che connota da svariati anni i c.d. "sistemi di incentivazione economica" in uso. Detti sistemi sono in larghissima parte predisposti unilateralmente dal datore di lavoro come forma di salario incentivante (discrezionale e non contrattuale). L'assenza di trasparenza, di equità e di proporzionalità nei sistemi aziendali solleva dubbi sulla correttezza e persino sulla legittimità di tali prassi aziendali. Va tuttavia chiarito che, visto che il

sistema del cottimo è nato come forma di corrispettivo tipicamente destinata al lavoro autonomo, la sua eventuale applicazione anche all'ambito del lavoro subordinato, richiede doverosi adattamenti. Infatti, mentre nel lavoro autonomo il cottimo è caratterizzato dal fatto che considera specificamente il "risultato" finale del lavoro compiuto, nell'ambito del lavoro subordinato la determinazione della retribuzione mediante tale sistema deve utilizzare più propriamente come parametro il "rendimento", inteso come prestazione del lavoratore. Tale precisazione risulta di particolare rilevanza quando il risultato non può essere portato a termine per cause che non dipendono dal lavoratore: in questi casi, infatti, il dipendente conserva il proprio diritto alla retribuzione. Sotto tale profilo, i sistemi di incentivazione che premiano esclusivamente il risultato di vendita e non l'impegno profuso nel raggiungerlo appaiono di dubbia legittimità. In ogni caso, indipendentemente dal salario discrezionale, la prestazione cui è contrattualmente obbligato il lavoratore subordinato è sempre e soltanto "obbligazione di mezzi", per cui il mancato raggiungimento dell'obiettivo di vendita non può mai inficiare la prestazione lavorativa, connotandola come inadeguata.

WHISTLEBLOWING

Il "whistleblowing" è uno strumento legale – già collaudato da qualche anno, anche se con modalità diverse, negli Stati Uniti e in Gran Bretagna - per evidenziare e segnalare tempestivamente agli organi competenti (e giuridicamente responsabili) eventuali tipologie di rischio: pericoli sul luogo di lavoro, frodi interne, ai danni o ad opera dell'organizzazione, danni ambientali, false comunicazioni sociali, negligenze mediche, illecite operazioni finanziarie, minacce alla salute, casi di corruzione o concussione e molti altri ancora.
È evidente come i primi in grado di intuire o ravvisare eventuali anomalie all'interno di un`impresa, di un ente pubblico o di un'organizzazione no-profit sono spesso coloro che vi lavorano e che sono in una posizione privilegiata per segnalare queste irregolarità. Tuttavia, indipendentemente dalla gravità o meno del

fenomeno riscontrato, molto spesso i dipendenti non danno voce ai propri dubbi per pigrizia, ignoranza, egoismo ma, soprattutto, per paura di ritorsioni (se non addirittura del licenziamento) o per la frustrazione di non vedere un seguito concreto e fattivo alle proprie denunce. Una legge per l'istituto del whistleblowing offre una tutela legale per i lavoratori che denunciano le irregolarità nel caso questi subiscano una ritorsione da parte del "denunciato" proprio a causa della delazione di quest'ultimo.
In tal senso: ATTO DEL GOVERNO SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE n. 147 (marzo 2015) per la modifica del Testo Unico Bancario - Schema di decreto legislativo recante recepimento della direttiva 2013/36/UE che modifica la direttiva 2002/87/CE e abroga le direttive 2006/48/CE e 2006/49/CE per quanto concerne l'accesso all'attività degli enti creditizi e la vigilanza prudenziale sugli enti creditizi e sulle imprese di investimento. Modifiche al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (147) (…)

Articolo 1, comma 18

Dopo l'articolo 52 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n, 385, sono inseriti i seguenti:

ART. 52-bis (Sistemi interni di segnalazione delle violazioni)

1. Le banche e le relative capogruppo adottano procedure specifiche per la segnalazione al proprio interno da parte del personale di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.
2. Le procedure di cui al comma 1 sono idonee a: a) garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, ferme restando le regole che disciplinano le indagini o i procedimenti avviati dall'autorità giudiziaria in relazione ai fatti oggetto della segnalazione; b) tutelare adeguatamente il soggetto segnalante contro condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti la segnalazione; c) assicurare per la segnalazione un canale specifico, indipendente e autonomo.

3. La presentazione di una segnalazione non costituisce di per sé violazione degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.
4. La disposizione di cui all'articolo 7, comma 2, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, non trova applicazione con riguardo all'identità del segnalante, che può essere rivelata solo con il suo consenso o quando la conoscenza sia indispensabile per la difesa del segnalato.
5. La Banca d'Italia emana disposizioni attuative del presente articolo.

ART. 52-ter (Segnalazione di violazioni alla Banca d'Italia)

1. La Banca d'Italia riceve, da parte del personale delle banche e delle relative capogruppo, segnalazioni che si riferiscono" violazioni riguardanti norme del titolo II e III del presente decreto legislativo nonché atti dell'Unione europea direttamente applicabili nelle stesse materie.
2. La Banca d'Italia tiene conto dei criteri di cui all'articolo 52-bis, comma 2, lettere a) e b), e può stabilire condizioni, limiti e procedure per la ricezione delle segnalazioni.
3. La Banca d'Italia si avvale delle informazioni contenute nelle segnalazioni, ove rilevanti esclusivamente nell'esercizio delle funzioni di vigilanza e per il
4. perseguimento delle finalità previste dall'articolo 5.
5. Nel caso di accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, l'ostensione del documento è effettuata con modalità che salvaguardino comunque la riservatezza del segnalante. Si applica l'articolo 52-bis, commi 3 e 4".

Proposte in consultazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione: la scheda di procedura per il whistleblowing e il modulo per le segnalazioni
http://www.whistleblowing.it/ANAC_Scheda%20Procedura.pdf
http://www.whistleblowing.it/ANAC_Modulo%20Segnalazioni.pdf

Quesiti

BUDGET E COTTIMO

a) Il budget può essere di risultato o deve limitarsi alla quantificazione della prestazione? Per esemplificare, mi possono incaricare di fare 100 telefonate, ma possono chiedermi 100 appuntamenti?

Il budget di risultato non è un "obbligo" contrattuale, ma al massimo un "onere". Anche nella determinazione dell'obiettivo, tuttavia, non si dovrebbe premiare esclusivamente il risultato di vendita, quanto piuttosto l'intensità dell'impegno.

b) A fronte di 100 appuntamenti possono pretendere dal lavoratore 20 polizze?

Dal punto di vista giuslavoristico, oggetto della "pretesa" del datore di lavoro può essere solo impegno, diligenza, professionalità, collaborazione, fedeltà, ecc., ma il risultato dell'impegno non può divenire oggetto del contratto di lavoro subordinato. Tecnicamente, dunque, non possono essere "pretesi" neanche i 100 appuntamenti. Semmai, oggetto della prestazione possono essere 100 contatti o telefonate a clienti al solo fine di partecipare alle campagne di incentivazione.

c) Un budget con obbligazioni di risultato si potrebbe configurare come cottimo e pertanto al lavoratore andrebbe riconosciuta una retribuzione ulteriore e contrattata?

Tecnicamente e teoricamente sì. La modalità di retribuzione in analisi, sia pur storicamente riferita ai "pezzi" prodotti (come nel caso Olivetti) e non a quelli "collocati tra la clientela" (come accade oggi nel nostro settore), è stata importante oggetto della contrattazione collettiva, che in un primo momento (fra la fine degli

anni '60 e l'inizio degli anni '70) ha tentato di ridurne l'applicazione al fine di limitare il deterioramento delle condizioni lavorative e l'insorgenza di disuguaglianze fra i lavoratori. Recentemente, tuttavia, le nuove realtà organizzative ed economiche interne alle aziende stanno conducendo ad una nuova espansione dell'uso di un sistema incentivante, molto vicino al cottimo.

d) È legittima la richiesta del venduto?

Intesa come obbligo informativo ("quanto hai venduto"?), sì.
Intesa come obbligo di "rispondere" contrattualmente del mancato raggiungimento del risultato di vendita ("perché non hai venduto? perché non ci sei riuscito, sei stato incapace di vendere?"), certamente no.

e) È legittima una richiesta del venduto ripetuta più volte nella giornata e nella settimana?

La risposta è identica alla precedente. Tuttavia se le modalità della richiesta del datore di lavoro si configurano come "straining", tale condotta è oggettivamente illecita. In tal caso la condotta illecita va riportata al superiore gerarchico nelle forme di segnalazione degli illeciti previste dall'azienda, o avvalendosi del Sindacato, rivolgendovi ai vostri Rappresentanti Sindacali First Cisl. Sarà nostra cura dare seguito alle segnalazioni ricevute, nel rispetto della privacy, mediante i canali di confronto con l'Azienda (Osservatorio/focus, ecc.) o accedendo alle funzioni di controllo interno mediante lo strumento del whistleblowing.

f) È legittima la richiesta su quanto prevedo di vendere il giorno successivo o la settimana successiva?

È una forma molto diffusa di realizzazione dei budget. Sostanzialmente, essa può divenire una forma pervasiva di controllo preventivo delle performances di vendita. Suggeriamo di rispondere, a tali eventuali richieste, di "non essere in grado di fare previsione sui propri risultati di vendita, in quanto gli stessi dipendono da fattori estranei al proprio controllo". Quindi formalmente la richiesta, se neutra, è legittima.

ORARIO DI LAVORO

g) Posso rifiutarmi di partecipare a riunioni commerciali, siano anche "aperitivi" nei quali è invitata la clientela al di fuori del mio orario di lavoro, se non mi viene riconosciuto lo straordinario?

Sì, certamente. Il lavoro va retribuito. Anzi tale richiesta da parte dell'azienda potrebbe configurare persino un'evasione fiscale e contributiva. Diverso discorso vale, ovviamente, per i lavoratori che non beneficiano di trattamento economico per lavoro straordinario, come i Quadri Direttivi.

COLLOQUI INDIVIDUALI

h) Posso rifiutarmi di partecipare a colloqui individuali di verifica dei risultati?

No, purché rispettosi della dignità personale e non improntati esclusivamente alla verifica dei risultati. Nota bene che detti colloqui possono svolgersi anche separatamente dai colloqui per la "valutazione professionale", ma in ogni caso vanno rispettate la norme contrattuali di cui agli artt. 74 e 75 CCNL, che prevedono che, ai fini di valutare l'esatto adempimento dell'obbligazione contrattuale, si faccia riferimento esclusivamente alle prestazioni (oltre che alle capacità), e non ai risultati commerciali.

CONTROLLO A DISTANZA

i) Sono legittime le telefonate di controllo alla clientela da parte del DTM/Segment per verificare se effettivamente è stato preso l'appuntamento?

Si, purché vengano fatte con prudenza e rispetto per la dignità del lavoratore. In particolare va verificato che non ci sia invasività dei controlli in tema di privacy del lavoratore e, secondo il Garante della Privacy, anche i dati valutativi espressi dalla clientela contattata dovrebbero essere conoscibili dal lavoratore. Il tema è "border line" e pertanto dovrebbe essere opportunamente regolato mediante contrattazione aziendale.

l) È legittimo il controllo del Direttore di Area/DTM sulla procedura per verificare gli appuntamenti?

Intesa come mera informazione, certamente sì. Intesa come potenziale fonte di responsabilità per il mancato raggiungimento dell'obiettivo di risultato, certamente no.

m) È legittimo il controllo del Direttore di Area/DTM sulla procedura per verificare i risultati commerciali?

Intesa come informazione, certamente sì. Intesa come potenziale fonte di responsabilità per il mancato raggiungimento dell'obiettivo di risultato, certamente no.

n) È lecito chiedermi di inserire in procedura tutta la mia attività lavorativa? (quanti appuntamenti, a che ora, di che durata; attività amministrativa, quando e per quanto tempo, etc..)

Sì.

MINACCE

o) Il Direttore di Area/DTM può trasferirmi se non raggiungo il budget?

NO. Il trasferimento può avvenire solo per "comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive". Tra queste non è ricompreso il mancato raggiungimento dei risultati. E' escluso anche che il trasferimento possa rappresentare una "sanzione" conseguente (le sanzioni disciplinari sono infatti solo quelle previste dalla legge). Inoltre, se fosse dimostrato dal lavoratore il fine ritorsivo del trasferimento, lo stesso potrebbe non soltanto essere impugnato (per carenza delle oggettive ragioni), ma dare anche luogo a domanda risarcitoria.

p) Il Capo Area, il DTM e l'Azienda in genere, nell'attuale quadro legislativo, possono demansionare il collega che non raggiunge i risultati prefissati?

Il "demansionamento unilaterale", previsto dall'attuale schema di decreto sul riordino delle tipologie contrattuali (in base alla legge-delega denominata Jobs Act) non è ad oggi ancora operativo per la nostra categoria. Prevale, pertanto, la "norma speciale" rappresentata dalla previsione del CCNL ABI, che prevede esclusivamente la

fungibilità delle mansioni all'interno della categoria dei Quadri Direttivi e all'interno di quella delle Aree Professionali; in tutti i casi di variazione delle mansioni "verso il basso", rimane inalterata la retribuzione (salve le voci economiche di natura indennitaria e legate all'effettivo espletamento della mansione). In ogni caso, anche la riassegnazione di mansioni deve essere determinata o da ragioni oggettive (tecniche, organizzative e produttive) o da legittime ragioni soggettive (inabilità parziale del lavoratore conseguente a malattia o infortunio, ecc.), e non può essere mai attuata per fini ritorsivi o sanzionatori.

q) Posso essere licenziato per scarso rendimento?

Per scarso rendimento si intende una violazione del dovere di diligenza del lavoratore, che può configurare un'ipotesi di giustificato motivo soggettivo di licenziamento. Perché ciò accada, però, il datore di lavoro deve provare non solo il mancato raggiungimento del risultato (cioè la prestazione), ma anche che la causa di esso derivi da negligente inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore nella sua normale prestazione. Secondo la giurisprudenza, ricorre il giustificato motivo oggettivo quando dal mutamento dell'organizzazione aziendale derivi una sopravvenuta "inidoneità professionale" del lavoratore, intesa come incapacità di adeguamento della sua professionalità al nuovo assetto aziendale e, pertanto, alle nuove necessità funzionali che ne derivano. Ricorre invece il giustificato motivo soggettivo quando il lavoratore manifesti un atteggiamento negligente protratto nel tempo e non modificato a seguito dei richiami dei suoi superiori (Cass. civ., 1 dicembre 2010, n. 24361). In ogni caso è il datore di lavoro a dover fornire la prova dello scarso rendimento del dipendente e il c.d. "nesso causale" è difficilmente argomentabile in giudizio.

STRESS LAVORO CORRELATO

r) Cosa posso fare se le continue pressioni mi creano ansia, insonnia e problemi fisici?

Dopo i necessari controlli medici posso rivolgermi al Sindacato, che mi assisterà indirizzandomi al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza o ad un Legale per il riconoscimento dell'eventuale danno psico-fisico.

Nuovo CCNL ABI 1/4/2015 "POLITICHE COMMERCIALI"

"Le parti confermano la rilevanza dei principi definiti nel protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 /6/2004, che qui si intende integralmente richiamato.

Conseguentemente, le Parti convengono che le aziende pongano in essere, nel perseguire i propri obiettivi di risultato economico, misure idonee a:

- favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
- promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;
- ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.

A tali principi, considerando anche il chiarimento a verbale posto in calce all'art 51 del Ccnl 19/1/2012, dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il Ccnl Abi, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale."

Cosa prevede la Legge sui delitti contro l'onore e la libertà morale

È opportuno essere fortemente consapevoli che indipendentemente dal ruolo e dalla posizione gerarchica, il comportamento di ciascuno deve essere orientato alla massima correttezza, professionalità e rispetto della persona; pertanto ribadiamo che non è consentito a nessuno, ed in nessun contesto, sconfinare nell'ingiuria, minaccia, plagio e ricatti di ogni genere; tutti comportamenti perseguiti dal Codice Penale come di seguito riportato.

Art. 594 Codice Penale
Ingiuria
Chiunque offende l'onore o il decoro di una persona presente è punito con la reclusione fino a sei mesi o con la multa fino a euro 516.
Alla stessa pena soggiace chi commette il fatto mediante comunicazione telegrafica o telefonica, o con scritti o disegni, diretti alla persona offesa.
La pena è della reclusione fino a un anno o della multa fino a euro 1.032 se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato.
Le pene sono aumentate qualora l'offesa sia commessa in presenza di più persone.

Art. 595 Codice Penale
Diffamazione
Chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.
Se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato, la pena è della reclusione fino a due anni, ovvero della multa fino a euro 2.065.

Se l'offesa è recata col mezzo della stampa o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità, ovvero in atto pubblico, la pena è della reclusione da sei mesi a tre anni o della multa non inferiore a euro 516. Se l'offesa è recata a un Corpo politico, amministrativo o giudiziario, o ad una sua rappresentanza o ad una autorità costituita in collegio, le pene sono aumentate.

Art. 610 Codice Penale
Violenza privata
Chiunque, con violenza o minaccia, costringe altri a fare, tollerare, od omettere qualche cosa è punito con la reclusione fino a quattro anni.
La pena è aumentata se concorrono le condizioni prevedute dall'articolo 339.

Art. 611 Codice Penale
Violenza o minaccia per costringere a commettere un reato
Chiunque usa violenza o minaccia per costringere o determinare altri a commettere un fatto costituente reato è punito con la reclusione fino a cinque anni.
La pena è aumentata se concorrono le condizioni prevedute dall'articolo 339.

Art. 612 Codice Penale
Minaccia
Chiunque minaccia ad altri un ingiusto danno è punito, a querela della persona offesa [120-126; c.p.p. 336], con la multa fino a euro 1.032. Se la minaccia è grave o è fatta in uno dei modi indicati nell'articolo 339, la pena è della reclusione fino a un anno e si procede d'ufficio.

Art. 612-bis Codice Penale
Atti persecutori
Salvo che il fatto costituisca più grave reato, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni chiunque, con condotte reiterate, minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un

perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero da ingenerare un fondato timore per l'incolumita' propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita.
La pena è aumentata se il fatto è commesso dal coniuge, anche separato o divorziato, o da persona che è o è stata legata da relazione affettiva alla persona offesa ovvero se il fatto è commesso attraverso strumenti informatici o telematici.
La pena è aumentata fino alla metà se il fatto è commesso a danno di un minore, di una donna in stato di gravidanza o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ovvero con armi o da persona travisata.
Il delitto è punito a querela della persona offesa. Il termine per la proposizione della querela è di sei mesi. La remissione della querela può essere soltanto processuale. La querela è comunque irrevocabile se il fatto è stato commesso mediante minacce reiterate nei modi di cui all'articolo 612, secondo comma. Si procede tuttavia d'ufficio se il fatto è commesso nei confronti di un minore o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nonché quando il fatto è connesso con altro delitto per il quale si deve procedere d'ufficio.

Conclusioni

Con questo vademecum abbiamo voluto fornire ai colleghi alcune informazioni per creare consapevolezza di quello che è lecito e non è lecito in materia di pressioni commerciali.
Alla luce degli approfondimenti fatti, invitiamo tutti i colleghi a non lasciarsi intimidire da pressioni e/o minacce rispetto ai risultati, invitiamo semmai gli stessi a socializzare i comportamenti scorretti, segnalandoli, e a informare tempestivamente il proprio rappresentante Sindacale First Cisl.
Pressioni e minacce non devono parimenti distogliere dal rispetto della normativa MiFID e antiriciclaggio. Segnaliamo a questo proposito anche il RISCHIO DI CONTESTAZIONI DISCIPLINARI.
Abbiamo infatti notizia che l'auditing interviene su casi di variazione della profilatura MiFID contestuale alla sottoscrizione di un prodotto finanziario, con rischio di contestazioni disciplinari per i colleghi.
Ci sono stati segnalati anche casi di prodotti venduti alla clientela "meno evoluta", con invito a firmare successivo.
MOLTI COLLEGHI HANNO PERSO IL CONTROLLO DELLA SITUAZIONE E RISCHIANO SANZIONI DISCIPLINARI NON SOLO PER RAGGIUNGERE IL BUDGET AD OGNI COSTO, MA ANCHE E SOPRATTUTTO PERCHE' NON REGGONO PSICOLOGICAMENTE LE SEMPRE PIU' PERVASIVE PRESSIONI COMMERCIALI.
È pertanto sempre più importante essere consapevoli di quello che è lecito e di quello che non è lecito, senza farsi condizionare dall'ambizione del capo di turno.
Concludendo, invitiamo i colleghi a RESPINGERE le logiche della vendita "a tutti i costi", MANTENENDO comportamenti rispettosi della clientela e delle sue esigenze.
VI INVITIAMO inoltre a partecipare fattivamente alle iniziate del Sindacato per riaffermare condizioni di vita e di lavoro rispettose della dignità delle persone.
Il Sindacato ha bisogno della collaborazione di tutti.

DELEGA DI ISCRIZIONE

da consegnare all'azienda

Spettabile Ufficio del Personale di

……

Sede di

……

Il/La sottoscritto/a

……

Matricola

……

Ufficio

……

Aderisce alla Federazione sindacale FIRST CISL e autorizza la trattenuta e il versamento del contributo sindacale con le modalità concordate tra FIRST e la competente associazione imprenditoriale. La presente annulla e sostituisce ogni precedente adesione ad altri sindacati.

Data …… Firma ……

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DATI PERSONALI EX D.LGS.196/2003

Ricevuta l'informativa sull'utilizzazione dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, il sottoscritto consente al loro trattamento, sia manuale che informatico e comunque nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi statutari e per l'accesso a convenzioni o servizi agevolati anche per il tramite delle società Aletheia srl, Aletheia Assicurazioni srl o comunque di società terze. Consente anche che i dati riguardanti l'iscrizione sindacale siano comunicati al datore di lavoro e agli Enti previdenziali e da questi trattati nella misura necessaria all'adempimento di obblighi previsti dalla legge, dai contratti e dalle convenzioni. Le sarà consentito, ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, di esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del dati.

Data …… Firma ……

MODULO DI ISCRIZIONE

Sindacato Territoriale

Presentatore

……

Il/La sottoscritto/a

……

Via …… N. ……

Cap …… Città …… Prov. …

Nato il …/…/… a …… Prov. …

Codice Fiscale……

email per corrispondenza

……

indirizzo social

……

cellulare ……

Azienda ……

Comune sede di lavoro ……

email aziendale ……

Inquadramento ……

chiede di aderire a FIRST – Federazione Italiana Reti dei Servizi del Terziario.

Data …… Firma ……

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DATI PERSONALI EX D.LGS.196/2003

Ricevuta l'informativa sull'utilizzazione dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, il sottoscritto consente al loro trattamento, sia manuale che informatico e comunque nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi statutari e per l'accesso a convenzioni o servizi agevolati anche per il tramite delle società Aletheia srl, Aletheia Assicurazioni srl o comunque di società terze. Consente anche che i dati riguardanti l'iscrizione sindacale siano comunicati al datore di lavoro e agli Enti previdenziali e da questi trattati nella misura necessaria all'adempimento di obblighi previsti dalla legge, dai contratti e dalle convenzioni. Le sarà consentito, ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, di esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del dati.

Data …… Firma ……

ENTI ASSOCIAZIONI CISL

CAF CISL
assistenza fiscale, successioni, colf e badanti
800-249307
www.cafcisl.it

INAS CISL
pratiche assistenza previdenziale
800-249307
www.inas.it

ADICONSUM CISL
tutela consumatori
06 44170232
www.adiconsum.it

SICET CISL
inquilini, casa e territorio
06 4958701
www.sicet.it

ISCOS
cooperazione e solidarietà professionale
06 44341280
www.iscos.eu

ANOLF
oltre le frontiere
06 8543387
www.anolf.it

ANTEAS
terza età attiva per la solidarietà
06 44881101
www.anteas-nazionale.it

FIRST SOCIAL LIFE
Passione civile
06 4746351
www.firstsociallife.it

ALETHEIA
Società di servizi FIRST Cisl
06 4746351
aletheiastore.it

PRESSIONI COMMERCIALI
COME DIFENDERSI

Edizione settembre 2016

FIRST CISL
FEDERAZIONE ITALIANA RETI DEI SERVIZI E DEL TERZIARIO

www.firstcisl.it
00184 ROMA - VIA MODENA, 5