

ORA IL LAVORO
Working Paper

collana a cura di First Cisl



Banche: Politiche commerciali e Organizzazione del lavoro

Accordo collettivo nazionale ABI - 8 febbraio 2017

Argomenti per un primo commento sindacale

Riccardo Colombani e Domenico Iodice

Ricerca e Innovazione contrattuale First Cisl

ORA IL LAVORO - n. 1



Indice

- 3 **PREMESSA**
- 5 **ANALISI RICOGNITIVA DEL TESTO DELL'ACCORDO**
- 23 **APPENDICE - DA CCNL ABI**

Banche: Politiche commerciali e Organizzazione del lavoro

Riccardo Colombani e Domenico Iodice - Ricerca e Innovazione contrattuale First Cisl

in collaborazione con First Cisl Comunicazione
progetto grafico Claudia Spoletini

#orailavoro

n. 1 - marzo 2017

Premessa

■ Il coinvolgimento dei lavoratori nelle politiche commerciali e nella (correlata) organizzazione del lavoro quale presidio necessario di finanza etica e sostenibile

La legge di stabilità 2017 (L. 11 dicembre 2016, n. 232) ha disposto, per quanto qui di interesse, l'introduzione dell'articolo 111-bis del TUB, rubricato "Finanza etica e sostenibile". Tra i requisiti, o principi, ai quali conformarsi, necessari per acquisire lo status di "operatori bancari di finanza etica e sostenibile", rientra l'adozione di "sistemi di governance e modelli organizzativi a forte orientamento democratico e partecipativo".

L'Accordo sulle politiche commerciali e sull'organizzazione del lavoro, tra ABI e Sindacati di settore (di seguito solo "Accordo" e "Parti") non costituisce strumento di attuazione, a livello settoriale, dell'encomiabile iniziativa del Legislatore. Peraltro, l'attribuzione della qualificante attestazione di "operatori bancari di finanza etica e sostenibile", riguarderà una piccolissima parte di soggetti bancari, visti gli stringenti limiti previsti (tra i quali il tetto di un milione di euro degli oneri a carico della finanza pubblica, in ragione annua).

Con l'Accordo, le Parti hanno, però, enfatizzato la necessità di attuare una svolta culturale, "puntando in particolare sulla diffusione della cultura finanziaria etica e responsabile" nell'"ambito di una comune azione allo scopo di accrescere il grado di conoscenza e consapevolezza delle disposizioni sulle materie oggetto del presente Accordo". Esso rappresenta, sotto tale profilo, il più alto e innovativo esempio di governance partecipata in ambiti gestionali-organizzativi d'impresa, essendo finalizzato a presidiare gli interessi di soggetti terzi all'Accordo: i clienti delle banche e degli intermediari finanziari. Che un accordo collettivo assuma tale obiettivo rappresenta un unicum nel panorama europeo di settore. Le Parti, infatti, hanno condiviso un **sistema di regole applicabili a tutti i soggetti giuridici conferenti mandato ad ABI**; e ciò per assicurare un confronto teso ad appurare la conformità delle politiche commerciali e dei connessi comportamenti, assunti a livello di ogni singola banca o gruppo bancario, rispetto ai principi, valori e regole

definite dalla normativa eteronoma, nonché dalle previsioni pattizie ivi convenute, al fine di prevenire prassi e comportamenti organizzativi distonici o disfunzionali.

L'obiettivo dichiarato consiste nel recupero di credibilità e fiducia dei clienti in genere, e dei risparmiatori in particolare, verso le banche e intermediari finanziari, nell'interesse dell'economia e dell'ordine sociale del Paese. In questa unica prospettiva di lettura, anche il rafforzamento delle tutele contrattuali¹, contenuto nell'Accordo al punto 7, costituisce strumento per realizzare la coerenza dei comportamenti individuali e organizzativi ai valori etici e di integrità.

■ Un caso concreto di coinvolgimento dei lavoratori conforme alle previsioni dell'articolo 46 della Costituzione

Anzitutto, come si evince dal titolo, il lessico utilizzato per evidenziare l'aspetto caratterizzante l'Accordo in commento, è quello euro-comunitario, ossia l'"employee involvement" descritto dalle Direttive 2001/86/CE e 2003/72/CE che completano, rispettivamente, gli Statuti della Società Europea e della Società Cooperativa Europea.

Con l'adozione di tale formula si è voluto evitare di incorrere in ambiguità interpretative dovute all'irrisolto dibattito esegetico in ordine alla nozione di 'partecipazione dei lavoratori'.

Altresì, la complessa e innovativa interazione tra le Parti, costituita da meccanismi e procedure di informazione, consultazione e partecipazione, è finalizzata a influenzare le decisioni d'impresa nelle policies gestionali-organizzative in commento e, pertanto, si colloca perfettamente nella fattispecie astratta descritta dal Legislatore comunitario nelle Direttive ut supra menzionate. Si ricorda, infatti, che il coinvolgimento dei lavoratori è definito dagli artt. 2 II h) delle Direttive suddette come: "qualsiasi meccanismo, comprese l'informazione, la consultazione e la partecipazione, mediante il quale i rappresentanti dei lavoratori possono esercitare un'influenza sulle decisioni che devono essere adottate nell'ambito della società".

1 - Tale rafforzamento si realizza mediante una formula, quella della puntualizzazione della natura della prestazione di lavoro subordinato, solo apparentemente tautologica rispetto alle previsioni codicistiche.

Innovativamente, le Parti hanno convenuto la costruzione di una "rete di organismi bilaterali" – costituita da una Commissione Nazionale e dagli Organismi aziendali o di gruppo – peculiarmente caratterizzata da un'interlocuzione circolare costante: essa costituisce il presupposto per un efficace svolgimento delle funzioni demandate agli Organismi di livello nazionale e aziendale (o di gruppo bancario).

L'interlocuzione suddetta si eleva, ulteriormente, a potenziale momento dirimente rispetto a controversie collettive. E ciò mediante lo "svolgimento di momenti di confronto" nell'ambito della Commissione Nazionale, "ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo (...) che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo".

D'altro canto, l'eventuale contenzioso relativo a prassi commerciali aggressive e scorrette, oltre a determinare un danno reputazionale potenzialmente irreparabile, può, ipso facto, causare una crisi bancaria, che a sua volta può determinare effetti sistemici persistenti (cosiddetto effetto domino), e quindi grosse difficoltà economico-finanziarie anche a banche sane di grandi dimensioni. Nella nefasta ipotesi prospettata, infatti, le banche solventi sarebbero chiamate a contribuire, in misura proporzionale alla propria dimensione in adempimento agli obblighi ex art. 96 e ss. del TUB, alla copertura dei depositi della banca sottoposta a liquidazione coatta amministrativa.

Siffatto perimetro del coinvolgimento dei lavoratori, de facto coincidente con quello di azione della grande maggioranza dei soggetti del sistema bancario nazionale, riflette quindi l'esigenza di salvaguardare il sistema stesso, enucleando e superando i comportamenti organizzativi non conformi alle norme eteronome e a quelle pattizie. E ciò persino con l'ambizioso obiettivo di facilitare la composizione delle liti aziendali o di gruppo a mezzo della commissione nazionale bilaterale.

Altresì, è importante evidenziare che l'articolata modalità di confronto prevista tra i soggetti di rappresentanza interessati, si è realizzata nei termini descritti per l'assenza di vincoli specifici posti dal Legislatore, salva la generica legittimità degli interessi perseguiti, ex art. 1322 cc.

Lungi dal voler tributare un encomio all'immobilismo irresponsabile del legislatore ordinario, colpe-

vole di non aver attuato la norma programmatica espressa dall'articolo 46 della Costituzione, il nostro intento è di stimolare riflessioni in ordine all'utilità di forme di coinvolgimento "non organiche", quali quelle pattiziamente definite con l'Accordo. Esse, a nostro avviso, possono incidere efficacemente sulla formazione delle decisioni d'impresa almeno quanto quelle forme di coinvolgimento – definite "organiche o istituzionali" – che prevedono l'elezione dei rappresentanti dei lavoratori negli organi sociali elettivi.

In altri termini² è patente che l'elasticità e la modularità convenuta tra le Parti, necessarie all'ambito concreto di applicazione, è stata favorita dalla mancanza di una (rigida) disciplina di legge tesa a definire "nei modi e nei limiti" il "diritto dei lavoratori a collaborare (...) alla gestione delle aziende". Proprio dall'ossimoro della stridente attualità di una norma costituzionale, approvata nel lontano 1947³, si ricava un diritto esteso in termini concettuali e applicativi. È pacifico, infatti, che il suddetto diritto non sia necessariamente limitato alle aziende ove i lavoratori prestano la loro opera⁴. In definitiva, il coinvolgimento dei lavoratori, disciplinato dall'Accordo, è conforme alle lungimiranti previsioni costituzionali e potrebbe stimolare valutazioni in ordine a una disciplina di legge a livello nazionale e a livello comunitario – non limitata alla Società Europea e alla Società Cooperativa Europea, ma – orientata a incentivare l'adozione sistematica di modelli di coinvolgimento dei lavoratori nei sistemi produttivi attraverso la contrattazione: e ciò senza ancorare le parti sociali a rigidi schemi precostituiti, ma preoccupandosi, invece, di definire criteri di equilibrio e di proporzionalità delle obbligazioni reciprocamente assunte tra le parti, al fine di prevenire possibili alterazioni sinallagmatiche. Ci pare, infatti, che l'estemporaneo interesse dimostrato dal Legislatore nazionale, riguardo "all'adozione di forme di partecipazione dei lavoratori" nell'ambito della disciplina controversa – e sostanzialmente inapplicata – del "sostegno alla contrattazione collettiva di prossimità", rischia di essere pericolosamente ricondotto, mediante le "specifiche intese", alla sola pratica finalità di giustificare l'introduzione di discipline derogatorie in pejus, in disarmonia rispetto all'obiettivo costituzionale di "elevazione economico e sociale del lavoro".

2 - Senza, ovviamente, attribuire meriti al Legislatore ordinario, che in settant'anni non è riuscito ad attuare, o non ha voluto attuare, la norma programmatica espressa dall'articolo 46 della Costituzione.

3 - Per merito di un emendamento proposto da Gronchi, Pastore, Storchi e Fanfani, approvato in plenaria dall'Assemblea Costituente.

4 - Come, invece, sarebbe stato se l'Assemblea Costituente avesse confermato la delibera assunta in Terza Sottocommissione della Costituente, con riferimento all'articolo 43, poi articolo 46 della Costituzione.

■ La disciplina pattizia dei controlli sulle politiche commerciali e sull'organizzazione del lavoro. Le ragioni di una scelta

Nelle Considerazioni finali del 31 Maggio 2016, il Governatore della Banca d'Italia Ignazio Visco ha affermato: "...ma non va dimenticato un punto importante: gli ordinamenti e il modello di vigilanza prudenziale che si sono andati affermando a livello internazionale negli anni, sotto la spinta del Comitato di Basilea, giustamente valorizzano l'autonomia imprenditoriale delle banche. L'autorità di vigilanza non può sostituirsi sistematicamente nelle loro scelte gestionali".

Il Governatore, nel tentativo di introdurre un'esimente rispetto alle responsabilità in vigilando attinenti al susseguirsi incessante di crisi di banche italiane, induce a valutare il deciso orientamento dei policy makers, nazionali e internazionali, rispetto al tema dell'autonomia d'impresa. D'altro canto la "valorizzazione dell'autonomia decisionale dei soggetti abilitati" (TUF, art. 6, c. 01, sub a) è uno dei criteri che devono essere osservati dalle Authorities di settore nell'esercizio delle funzioni di vigilanza regolamentare. La serie di criteri e principi che devono essere osservati da Consob e Bankit si completa con "il riconoscimento del carattere internazionale del mercato finanziario e salvaguardia della posizione competitiva dell'industria italiana", con "l'agevolazione dell'innovazione e della concorrenza" e, soprattutto, con il principio di "proporzionalità, intesa come criterio di esercizio del potere adeguato al raggiungimento del fine, con il minor sacrificio degli interessi dei destinatari", ossia con il minor sacrificio degli interessi dei soggetti vigilati.

In definitiva, la scelta politica appare chiara e conferma la svolta, impressa con il Testo Unico Bancario del 1993, verso la banca-impresa a capitale privato e la conseguente valorizzazione dell'autonomia imprenditoriale. Sennonché, la spinta verso l'autonomia e la concorrenza non poteva non essere temperata dall'esigenza di "tutela degli investitori" che, infatti, rientra tra gli obiettivi della vigilanza di ambedue le Authorities (TUF, art. 5, c. 1, sub b). A presidio di detta tutela, è sancito, nello svolgimento dei servizi di investimento e delle attività, il dovere, posto a carico dei soggetti vigilati, di "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, **per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati**", ai sensi dell'articolo 21 del TUF, c. 1, sub a). La libera intrapresa nel settore bancario e finanziario, in definitiva, "non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale" (art. 41, co. 2 Cost.). Tale "utilità sociale" rappresenta un limite d'impresa e va perseguita come ricerca del miglior interesse dei clienti e della salvaguardia del corretto funzionamento dei mercati.

Empiricamente osserviamo che lo sforzo del Legislatore, teso a coniugare l'impulso alla valorizzazione imprenditoriale, in un contesto concorrenziale, con il dovere degli intermediari finanziari di "servire al meglio gli interessi dei clienti", è stato largamente disatteso. Da 'My Way' o 'For You' di Banca MPS di qualche anno or sono, alla più recente vendita 'baciata' dei mutui con la sottoscrizione di azioni di Banca Popolare di Vicenza, la lista dei casi di mis-selling, dovuti a comportamenti organizzativi, è molto lunga.

Per le ragioni espresse, le Parti hanno voluto definire un sistema di regole, anche procedurali, volte a definire, in particolare, un "sistema dei controlli allargato" che consenta ai sindacati di valutare direttamente i processi di valutazione di conformità svolti. In ossequio a tale ambizioso obiettivo, è sancito dall'Accordo che il Referente aziendale, individuato dal soggetto datoriale, si faccia supportare "dalle funzioni competenti che, per le materie cui sono preposte, siano necessarie a garantire l'efficacia del presente Accordo". La previsione pattizia per ultimo menzionata, vista la sua formulazione ampia, consente di esigere la presenza ricorrente delle funzioni aziendali di controllo nei momenti di confronto che si svolgeranno nelle banche o nei gruppi bancari: e ciò sia nell'ambito degli organismi bilaterali, sia sui tavoli negoziali aperti ad hoc sulle tematiche in commento.

In particolare, sarà determinante l'interlocuzione con la funzione di compliance aziendale, in una prospettiva di prevenzione di comportamenti organizzativi distonici o disfunzionali, senza trascurare le potenzialità connesse all'interazione con la funzione di risk management e di internal audit.

Analisi ricognitiva del testo dell'Accordo

La seguente analisi ricognitiva del testo dell'Accordo collettivo non pretende di esprimerne il significato politico e riassumerne, eusauendole, le connesse implicazioni. Più limitatamente, essa evidenzia la portata di alcuni suoi enunciati, la cui formulazione – messa in relazione alla strumentazione tecnica e alla tassonomia normativa di rimando – può lasciarne meglio intuire la portata innovativa e, in qualche caso, anche novativa (in chiave di ermeneutica contrattuale). L'analisi costituisce, dunque, una sorta di lettura guidata all'Accordo e ne presuppone la possibilità di parallela consultazione.

TITOLO

Anzitutto, il “titolo” ne... titola (passi il calembour) la caratura giuridica di “accordo” e non di semplice “protocollo”. Con tale scelta tecnica le Parti hanno inteso enfatizzare l'intento di andare oltre gli impegni meramente etici di RSI e, segnatamente, oltre il modello⁵ del semplice “protocollo di principi generali”. La nuova, diversa direzione di marcia, individuata e condivisa dalle Parti sottoscrittrici, consiste nella originale pattuizione di nuove norme giuridiche, reciprocamente correlate da condizioni di intrinseca necessità e complessiva coerenza. Tali norme, pur contenendo in alcuni casi anche potenti dichiarazioni di principio – ma di immediata applicazione pratica – rispondono più tipicamente allo scopo di integrare, mediante un inedito capitolo, l'attuale sistema di relazioni sindacali, di cui al cap. 2 del CCNL di settore, aprendo spazi di bilateralità nell'organizzazione del lavoro.

L'Accordo assume tale ambizioso obiettivo dichiaratamente già nel titolo, che è programmatico: esso riguarda infatti l'“organizzazione del lavoro” e non più solo alcuni suoi riflessi (come quelli in tema di salute e sicurezza o in materia disciplinare). In definitiva, l'Accordo individua un perimetro di regolazione condivisa delle “politiche commerciali”⁶ dell'attività di impresa⁷. Sotto tale profilo, insieme alla nuova direzione di marcia, l'accordo marca anche un vero e proprio cambio di passo: esso **vincola il sistema d'impresa alla adozione e implementazione (pattizia) di un “protocollo di sicurezza” o “protocollo operativo”,** che le parti dichiaratamente oggi assumono di darsi. L'Accordo non indulge, insomma, nella formulazione di principi nuovi, regole o sanzioni aggiuntive: c'è già, per questo, un “quadro normativo eteronomo” di riferimento, per molti versi addirittura ipertrofico (e, purtroppo, alla prova dei fatti, inefficace). L'Accordo, invece, assume il più pragmatico obiettivo di istituire e descrivere presidi operativi nei punti nevralgici dell'attuale organizzazione del lavoro delle imprese bancarie. È, insomma, più un accordo operaio, un protocollo operativo, un protocollo di presidi, che non

un protocollo di principi. In questa positiva accezione di significato, il termine “protocollo” può essere utilmente recuperato.

LA PREMESSA

Alcune espressioni-chiave confermano, anche nella Premessa, l'assunto del “Titolo” e la natura di protocollo operativo dell'Accordo. Esso ha per obiettivi: “l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili”, “promuovere comportamenti coerenti”, “riconduzione ai predetti valori eventuali comportamenti difformi”.

Nell'apprezzabile sforzo di richiamarsi a principi-guida che fungano da orientamento pratico nella definizione delle “politiche commerciali sostenibili”, le Parti vanno, però, davvero oltre. È, infatti, singolare che una “Raccomandazione sindacale” – che è, tecnicamente, una dichiarazione di una parte sola – contenuta in calce all'art. 51 del CCNL⁸, divenga, in un Accordo collettivo successivo al CCNL del 31 marzo 2015⁹, un “principio condiviso dalle (stesse) Parti”. Tale testo, inglobato nella Premessa di principio, diviene esso stesso, “parte integrante dell'Accordo”.

Questo onesto riconoscimento di veridicità di un assunto sindacale, avvenuto ex post da parte di ABI, segna un emblematico cambiamento di registro nel quadro delle relazioni sindacali: si condivide che il recupero reputazionale del sistema bancario implica uno sforzo congiunto di revisione critica del modello organizzativo, compiuto dalle Parti in chiave strategica e autenticamente partecipativa.

La formula del testo può essere parafrasata più o meno così: le imprese che sono tenute ad applicare il CCNL dovranno riformulare le proprie politiche commerciali e, dunque, la connessa organizzazione del lavoro, mediante adeguate modalità partecipative dei rappresentanti dei lavoratori, garantendo in tal modo la realizzazione, in seno alle stesse, di obiettivi di qualità e di coerenza, con riferimento sia all'interesse della clientela sia al clima lavorativo.

L'ultimo capoverso esplicita la natura e il significato originario¹⁰ del confronto tra le Parti: esso non solo

5 - Già sperimentato nel “Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario” del 16 giugno 2004, in Appendice n. 7 del CCNL ABI del 31 marzo 2015.

6 - Concernente sia l'attuazione, sia in certa misura la sua stessa definizione e determinazione.

7 - Attività di impresa che, per definizione, è “libera” nei fini e nei mezzi: cfr. art. 2082 c.c. e 41, comma 1, Cost.

8 - “Chiarimenti a verbale” e “Raccomandazioni” vengono normalmente riportati in calce alle norme pattizie cui si riferiscono, per evidenziarne la diversa natura e le differenti implicazioni normative. Riportiamo di seguito la parte finale del testo dell'art. 51 CCNL ABI, utile per comprendere la portata del rimando pattizio operato dall'Accordo collettivo dell'8.2.2017: “CHIARIMENTO A VERBALE. Le Parti stipulanti ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione. RACCOMANDAZIONE. Le Organizzazioni sindacali raccomandano alle aziende che in occasione delle c.d. “campagne prodotto” si ispirino ai medesimi principi adottati per il sistema incentivante di cui al Chiarimento a verbale che precede.

9 - Ma firmato dalle stesse Parti.

10 - Cioè di inedito atto fondativo, quasi superiore non recognoscens.

premessato che

– le Parti stipulanti il presente Accordo intendono valorizzare, implementare, diffondere e rendere quanto più effettiva ed efficace l'applicazione dei principi del Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004 e dell'articolo 53 del contratto collettivo nazionale di lavoro del 31 marzo 2015, attraverso l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela, secondo gli impegni ivi declinati:

- 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 difforni.

A tali principi, considerando anche il Chiarimento a verbale e la Raccomandazione delle Osl in calce all'art. 51 del ccnl citato, dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il ccnl medesimo, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale;

– in occasione della definizione del testo coordinato del richiamato ccnl, le Organizzazioni sindacali, anche in considerazione di quanto realizzato presso taluni gruppi bancari e imprese del settore, hanno chiesto ad ABI di sviluppare un confronto allo scopo di definire un Accordo nazionale in materia di politiche commerciali e di organizzazione del lavoro;

– ABI si è dichiarata disponibile in tal senso, sottolineando l'importanza di individuare possibili iniziative che riaffermino i valori etici cui ispirare i rapporti tra le imprese bancarie, il personale e la clientela;

– al riguardo, si è svolto tra le Parti nazionali un ampio ed intenso confronto, anche tramite un'apposita Commissione costituita pariteticamente tra le stesse, volto a condividere principi e criteri di comportamento il più possibile comuni e condivisi da parte delle imprese del settore.

è stato "ampio ed intenso", ma si è svolto anche "tramite un'apposita Commissione costituita pariteticamente tra le stesse". Insomma, non si è trattato di un confronto negoziale classico, strutturato in base a procedure contrattuali paludate e consolidati rapporti di forza; si è negoziato su una base nuova, di "pariteticità": tale accezione giuridica presuppone, al di là della forma, un apprezzabile intento di riequilibrio dei rapporti, di riallineare le Parti ai blocchi di partenza di una trattativa che si preannunciava complessa e difficile, anche perché svoltasi in un campo inedito. La negoziazione, interpretata con originalità e originarietà dalle Parti, ha reingegnerizzato la strut-

tura dell'Accordo: in una logica multistakeholder di corresponsabilizzazione organizzativa (verso un obiettivo condiviso), anziché in una logica rivendicativa classica (costituita di pretese confliggenti e oggetto di "reciproche concessioni").

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

L'incipit è lapidario e sorprendentemente esauriente: "il presente Accordo si applica alle imprese conferenti ad ABI mandato di rappresentanza sindacale". Cosa ne deriva? In primo luogo che l'Accordo vincola, stringe, in definitiva... "si applica". Tecnicamente, l'accordo è autoapplicativo: è cogente, e il suo ambito (**oggettivo**) di minima necessaria applicazione coincide con quello (**soggettivo**) di massima rappresentanza dei soggetti datoriali di categoria, come da mandato associativo conferito ad Abi.

L'incipit va tuttavia letto in combinato disposto con il secondo e terzo capoverso, che ne temperano in qualche misura la portata, affermando un nucleo di salvaguardia del principio di "rispetto delle autonomie" d'impresa: e ciò, rispettivamente, sia con riguardo agli accordi aziendali pregressi, ovvero già definiti prima dell'8 febbraio 2017, sia con riguardo a quelli da definire in futuro.

In entrambi i casi, si riafferma un principio di cogenza dell'Accordo, almeno in termini di "obbligo di valutazione" delle Parti aziendali: "ai fini di cui ai precedenti alinea si procederà entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, ad un incontro in sede aziendale o di gruppo con gli organismi sindacali competenti". Si tratta di un cosiddetto termine acceleratorio, il cui rispetto si pone come adempimento di un obbligo di buona fede¹¹ e, segnatamente, come

1. Ambito di applicazione

Il presente Accordo si applica alle imprese conferenti ad ABI mandato di rappresentanza sindacale.

Fermo quanto sopra:

- nelle imprese o gruppi di imprese presso i quali non siano già stati definiti specifici accordi in materia, nel rispetto della relativa autonomia, sarà valutata la definizione di accordi;
- nelle imprese o gruppi di imprese presso i quali siano già stati sottoscritti specifici accordi in materia si procederà, nel rispetto della relativa autonomia, a valutare i raccordi che si rendessero necessari con il presente Accordo.

Ai fini di cui ai precedenti alinea, si procederà, entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, ad un incontro in sede aziendale o di gruppo con gli organismi sindacali competenti.

11 - Obbligo di natura sia contrattuale (specificamente, "in executivis" rispetto alla sostanza degli impegni scaturenti dall'Accordo nazionale), sia extracontrattuale (che implica la generica buona fede in qualsiasi contesto negoziale) sia precontrattuale (che opera rispetto ai risultati attesi ed auspicati dello specifico confronto negoziale aziendale o di gruppo, richiesto dall'Accordo nazionale).

adempimento di un obbligo scaturente da una cosiddetta “norma di relazione”¹² (che riconosce una prerogativa sindacale).

Rispetto agli accordi pregressi, l'assolvimento dell'obbligo valutativo si pone, in particolare, non come mera valutazione di opportunità¹³, ma come valutazione di necessità¹⁴.

Anche rispetto alle situazioni in cui manchino accordi aziendali pregressi, il “rispetto delle autonomie” non può definirsi assoluto. Esso non si spinge, infatti, sino al punto di rendere potenzialmente inefficace o non operativo l'Accordo nazionale.

La norma sul termine acceleratorio di 90 giorni va, a sua volta letta, in combinato disposto con l'ultimo cpv. del capo 9 (sulla Commissione nazionale e organismi bilaterali aziendali e di gruppo), che sancisce una norma di funzionamento di siffatto tenore: “al fine di favorire l'interlocuzione sulle tematiche del presente Accordo, ciascuna impresa o capogruppo individuerà un referente ... per le materienecesarie a garantire l'efficacia del presente Accordo”. In pratica, tale complessivo disposto garantisce:

a) un termine acceleratorio per l'avvio del confronto aziendale e di gruppo (finalizzato alla definizione di accordi istitutivi degli organismi bilaterali);
b) una esplicitazione dei comportamenti di buona fede dei tavoli di confronto aziendali e/o di gruppo rispetto agli esiti attesi dall'accordo nazionale;
c) un manipolo di norme applicative dell'Accordo in funzione suppletiva, ovvero capaci di garantire l'attuazione pratica dell'Accordo stesso anche laddove manchino gli organismi bilaterali aziendali. In tal caso, infatti, l'“interlocuzione necessaria” della Commissione con le Aziende associate all'Abi può avvenire comunque, tramite le “funzioni competenti”.

2. QUADRO NORMATIVO ETERONOMO DI RIFERIMENTO

È positivo che il quadro normativo richiamato dalle Parti stipulanti sia circoscritto a quello “eteronomo”. Si è scongiurato infatti il rischio¹⁵ di validare ex post,

mediante un richiamo generico alle fonti di produzione autonoma unilaterale aziendale, impianti regolatori il cui contenuto normativo non era stato oggetto di condivisione. È il caso dei codici etici, che qualora formalmente richiamati nel quadro normativo, sarebbero diventati essi stessi – nella loro funzione di codici disciplinari – fonte normativa pattizia. In tal caso, l'Accordo ne avrebbe dovuto infatti persino curare l'attuazione e il rispetto a ogni livello, per finalità evidentemente estranee a quelle esplicitamente convenute. A tale proposito, ricordiamo che obiettivo dell'Accordo è la “riconduzione a coerenza” dei comportamenti distonici rispetto alle regole contenute nelle “fonti normative”. Tale criticità, riconosciuta e superata dall'Accordo nazionale, conferma in particolare l'esigenza di una puntuale verifica e un coerente adeguamento di **quegli accordi aziendali pregressi, in materia di politiche commerciali, che abbiano richiamato, come fonte normativa implicitamente validata, i codici etici aziendali.**

Passando ad altro argomento, utile è l'aggancio normativo dinamico garantito dalla formulazione del testo dell'Accordo, che descrive un quadro “in continua evoluzione e quindi soggetto a successive modificazioni”. In tal modo, le Parti si danno reciprocamente atto della necessità di un'incessante e corresponsabilizzante verifica di applicazione delle fonti eteronome, per il necessario lavoro di adeguamento pattizio dell'organizzazione del lavoro.

A riguardo, si pensi, esemplarmente, al portato del recentissimo – e inesplorato – D.Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254, sulla “comunicazione di informazioni di carattere non finanziario”, che tanto impatterà nel prossimo

2. Quadro normativo eteronomo di riferimento

Il presente Accordo deve avere a riferimento puntuale il quadro legislativo e normativo applicabile che costituisce un sistema di regole, provenienti dalle competenti Istituzioni europee e nazionali, particolarmente ampio e complesso, in continua evoluzione e quindi soggetto a successive modificazioni da parte delle predette Autorità.

12- L'espressione, mutuata dal diritto amministrativo, contrappone le c.d. “norme di azione” alle “norme di relazione” con riguardo ai soggetti con cui la Pubblica Amministrazione agisce: rispettivamente, interni (e si parla di regole di funzionamento) ed esterni (cittadini). Nell'accezione qui usata, estensivamente applicata al diritto sindacale, l'espressione indica la rilevanza degli “accordi con le associazioni sindacali di categoria, che danno luogo, appunto, a “norme di relazione” che incidono anche sulle facoltà di ogni singolo dipendente (TAR Lazio, Sez. III[^] ter, n. 5982/2003).

13- Tale tipo di valutazione evocherebbe, infatti, una ingiustificata, eccessiva discrezionalità circa l'“an” dell'adeguamento contrattuale.

14- La “valutazione di necessità” evoca un corretto, più stringente e coerente vincolo delle Parti all'adeguamento normativo, con riconoscimento di autonomia esclusivamente sul “quomodo”, non già sull'“an debeatur”.

15- Rischio paventato dalle Organizzazioni sindacali in avvio di trattativa, ed espresso all'ABI.

16- Esso sarà oggetto di separata, ulteriore analisi e successivo approfondimento del significato e delle implicazioni dell'Accordo. Il sesto alinea dell'art. 8, rubricato come “sanzioni”, prevede che: “Per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui al presente articolo è competente la Consob e si osservano le disposizioni previste dagli articoli 194-bis, 195, 195-bis e 196-bis, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58. Le somme derivanti dal pagamento delle sanzioni sono versate all'entrata del bilancio dello Stato”.

futuro sul tema dell'Accordo¹⁶. Tale Decreto prevede, in particolare, una funzione di “raccordo” svolta da Consob, rispetto alla raccolta di tali informazioni per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui al sesto alinea dell'art. 8: ciò impone una valutazione delle Parti firmatarie circa le modalità più opportune di interlocuzione con la Consob per la gestione delle informazioni non finanziarie che riguardano, specificamente, i temi dell'Accordo.

3. OBIETTIVI, PRINCIPI E VALORI

La singolare collocazione sistematica del capo 3 evidenzia che “obiettivi, principi e valori” vengono, nell'economia dell'Accordo, solo dopo “l'ambito di applicazione”. Non è un caso. L'indice cronologico degli argomenti trattati ne conferma, infatti, la natura di accordo operativo, anziché di protocollo di principi generali. Eppure, in una sorta di consecutio temporum, l'ambito di individuazione di principi e valori

diviene inevitabilmente obiettivo dell'Accordo e perciò, essa stessa, ulteriore “principio e valore” su cui l'Accordo è fondato.

Mentre l'indicazione degli obiettivi di cui ai primi tre alinea ha mera natura ricognitiva – e appare slegata dalla logica di necessità che ispira l'indice – il quarto alinea individua un obiettivo operativo centrale e innovativo: “affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile”.

Trasparenza e sostenibilità si traducono nella concreta possibilità di “individuare con chiarezza le responsabilità operative ai vari livelli”. In pratica, ciò significa garantire la **piena tracciabilità della filiera di processo aziendale**, che parte dalla definizione delle politiche e dei piani commerciali e si snoda, via via, in tutti i punti nevralgici dell'organizzazione del lavoro: dalla catena della comunicazione, formazione, fino alle direttive e istruzioni di servizio, per comprendere anche il sistema dei controlli e delle segnala-

3. Obiettivi, principi e valori

Le Parti intendono:

- riaffermare la centralità del settore bancario ed il suo fondamentale ruolo a sostegno dell'economia del Paese ed a tutela del risparmio, nell'interesse delle famiglie, delle imprese e dei territori;
- rafforzare la reputazione complessiva e la fiducia verso le imprese del settore e valorizzare il ruolo fondamentale dei lavoratori;
- individuare principi e valori che risultino di indirizzo e prevenzione per il miglioramento costante della qualità dei rapporti fra banche, personale e clientela e del clima lavorativo;
- affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, che individui con chiarezza le responsabilità operative ai vari livelli e che sia coerente con le finalità del presente Accordo;
- diffondere, quali valori positivi nei confronti di tutti i portatori di interesse, la cultura delle regole e della prevenzione dei comportamenti eventualmente non conformi, individuando, in tale ambito, misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne, tenendo altresì presente che i processi di vendita dipendono anche dal modello di servizio scelto da ciascuna banca;
- orientare l'evoluzione delle imprese bancarie, in un contesto competitivo, verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile.

Posto quanto sopra, le Parti si riconoscono nei seguenti principi e valori:

- le imprese, nel perseguire i propri obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di “qualità e valore” dei prodotti e servizi offerti, avendo a riferimento il ruolo fondamentale di tutela del risparmio e di sostegno dell'economia;
- politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con i valori etici e di integrità fondamentali, favoriscono il raggiungimento nelle imprese degli obiettivi di produttività/redditività anche nel medio/lungo periodo, nell'interesse comune di imprese, lavoratori e clientela;

– la centralità dei clienti e la qualità dei prodotti offerti, la trasparenza delle condizioni ed una adeguata consulenza, nel pieno rispetto delle norme tempo per tempo vigenti e delle regolamentazioni aziendali, sono elementi necessari per lo sviluppo di una azione commerciale sostenibile;

– il ruolo centrale delle risorse umane e l'obiettivo comune della loro valorizzazione quale elemento indispensabile e strategico per uno sviluppo sostenibile delle banche, anche al fine di consentire alle stesse di continuare a svolgere efficacemente il proprio ruolo a sostegno dell'economia;

– il rispetto della persona quale principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale, da perseguire a ogni livello dell'organizzazione, attraverso soluzioni e modalità di lavoro finalizzate a favorire un clima aziendale positivo in cui, fermo il rigoroso rispetto di tutte le normative regolamentari, di legge e di contratto vigenti, si rafforzino il rispetto e la professionalità e si migliori la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti;

– le attività delle imprese del settore e la relativa organizzazione del lavoro assumono a riferimento valori e principi fondamentali quali: onestà, lealtà, trasparenza, equità, rispetto, libertà, fiducia e professionalità.

Pertanto, le Parti ritengono opportuno che le imprese destinatarie del presente Accordo, nella definizione delle politiche commerciali, tengano in considerazione i seguenti profili generali:

- a) tutela del risparmio e diffusione della cultura finanziaria anche attraverso strumenti che, nel rispetto delle norme, favoriscano le migliori condizioni di chiarezza, trasparenza e di conoscenza della clientela in campo finanziario;
- b) compatibilità con le strategie di medio e lungo periodo volte alla fidelizzazione e allo sviluppo della clientela;
- c) peculiarità di mercato in cui operano le diverse imprese e le relative aree di business;
- d) aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela;
- e) rispetto della dignità dei lavoratori e valorizzazione della loro professionalità;
- f) coerenza dell'organizzazione del lavoro con i principi declinati nel presente Accordo.

zioni ex post di anomalie operative. Scopo dell'Accordo è, insomma, tracciare una filiera trasparente, che mediante una chiara individuazione delle concrete responsabilità operative implicate nella organizzazione del lavoro, consenta di identificare i “comportamenti organizzativi” – oltre che e più che le azioni individuali – da ricondurre a coerenza.

A tale proposito, l'organizzazione del lavoro deve essere “coerente con le finalità del presente Accordo” e, a tal fine, l'Accordo stesso individua e delinea nel successivo punto 9 la “rete di soggetti” – Commissione nazionale e organismi bilaterali aziendali o di gruppo – cui è riconosciuto un significativo ruolo partecipativo nell'attività di continua verifica di coerenza (e di riconduzione a coerenza) delle prassi aziendali eventualmente distoniche.

Ci si prefigge, con l'Accordo, di superare l'attuale ottica manlevatoria dei cosiddetti “modelli organizzativi d'impresa” di cui al D.Lgs. 231/2001, macchiata, alla prova dei fatti, da eccessivo e indulgente giuridismo.

Il bilancio pluriennale di tale esperienza è che malgrado un teorico, corretto principio generale di “responsabilità della persona giuridica”, si sono in troppi casi artificialmente derubricate le responsabilità organizzative aziendali come semplici responsabilità imputabili a singoli lavoratori: e ciò grazie a “modelli organizzativi d'impresa” complicati, di difficile applicazione, poco conosciuti e non compresi dai lavoratori. E perciò, in definitiva, inidonei a informare e indirizzare a coerenza i comportamenti. Ruoli intermedi, o addirittura lavoratori impiegati come terminali ultimi in una filiera di processo troppo lunga o disarticolata, o troppo opaca e colpevolmente caotica e confusa, hanno finito spesso con il perdere i propri riferimenti certi alla catena di comando divenendo, essi stessi, inconsapevolmente ... soggetti d'impresa e, in definitiva, formalmente unici soggetti responsabili delle distonie tra norme aziendali dichiarate e prassi attuate¹⁷.

Subito dopo gli “obiettivi”, negli alinea successivi le Parti descrivono “principi e valori” dell'Accordo. Anche qui, i primi tre alinea sembrano avere semplice valore ricognitivo. L'innovazione parte, e in maniera esplosiva, con la lettura (necessariamente congiunta) del quarto e del quinto alinea, che hanno,

nella reciproca disposizione, una portata epocale. Per la prima volta, infatti, parlandosi di personale, vengono tenute concettualmente distinte – e nel contempo vengono funzionalmente co-implicate – le diverse accezioni semantiche di “risorsa umana” (quarto alinea) e “persona” (quinto alinea). E così, se le “risorse umane” continuano a essere “indispensabili e strategiche”, in quanto fattori della produzione per lo “sviluppo sostenibile delle banche”, finalmente si riconosce esplicitamente che **il lavoratore non si esaurisce nell'essere risorsa, fattore produttivo aziendale da organizzare e utilizzare** in un'ottica di mero risultato. Egli è molto di più: è “persona”, il cui “rispetto” è “principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale”. Si tratta di un principio “da perseguire a ogni livello dell'organizzazione”, sia nella definizione, sia nella attuazione quotidiana delle politiche e dei piani commerciali¹⁸.

Il punto d) del capo 3 descrive, tra i “profili generali”, gli “aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela”. L'aggettivo “qualitativi” consente a sua volta un rimando logico-lessicale all'espressione (“quantitativi”) utilizzata al capo 7, ultimo capoverso, dell'Accordo. E ciò per l'effetto, squisitamente giuridico, di **tracciare fin d'ora una chiara linea di confine non solo tra “obbligazione di mezzi” e “obbligazione di risultati”** (solo la prima è implicata nell'obbligazione lavorativa!), **ma anche tra comportamenti organizzativi attesi e comportamenti organizzativi deprecati nell'approccio commerciale verso la clientela**. Si richiede, in definitiva, **un approccio rispettoso di persone verso altre persone – lavoratori e clienti – per un modello d'impresa – e di business, e quindi di budget – che non può che assumere tale mezzo come fine stesso d'impresa**.

4. INFORMAZIONE, FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il termine “comunicazione” ricorre sia nel titolo del capo 4 che nel titolo del capo 5. Tale ridondanza è solo apparente, perché a ben vedere essa riguarda oggetti diversi. Nel capo 4, l'espressione è il vettore trasmissivo di “un'adeguata conoscenza della norma-

17 - “Ignorantia legis non excusat”: una norma aziendale di difficile comprensione e contraddittoria applicazione si traduce in una norma trascurata. E la disapplicazione di una norma che integra il “modello organizzativo” è responsabilità dell'individuo, non dell'organizzazione di impresa.

18 - Il portato della norma contrattuale riecheggia la Direttiva-quadro 89/391/CE, laddove (all'art. 6) essa afferma che il datore di lavoro “mette in atto le misure per ... adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione...”. L'Accordo supera, in ciò, quella concezione meramente utilitaristica (di recente ancor più radicata) di un lavoro la cui profittevolezza sia misurata prevalentemente, se non esclusivamente, in termini di risultati quantitativi di vendita. Esso abbraccia arditamente il principio (sempre contenuto nell'art. 6) per cui le attività e gli strumenti capaci di promuovere il benessere organizzativo devono essere “integrati” nei “metodi di lavoro e di produzione adottati dal datore di lavoro” e “nel complesso delle attività dell'impresa”, e ciò “a tutti i livelli gerarchici”. Sotto tale profilo, l'Accordo operativo rappresenta un inatteso precipitato dinamico della Direttiva-quadro, dischiudendo, in un settore produttivo abbastanza “conservativo” come quello delle banche, importanti e inesplorati germi di innovazione, che aprono al coinvolgimento dei lavoratori.

tiva vigente in materia”, dovendosi intendere con ciò la “normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale in materia”¹⁹. Nel titolo del capo 5, per “comunicazione” si intende invece specificamente la “comunicazione interna”, ovvero le “comunicazioni aziendali”, foriere di istruzioni operative per la realizzazione delle politiche commerciali.

Tornando all'oggetto della unica filiera di processo che prende il nome di “informazione, formazione e comunicazione” (di cui al capo 4), essa è finalizzata a diffondere non una qualsiasi cultura commerciale, ma il “tema delle politiche commerciali sostenibili”, soprattutto mediante lo sviluppo, in capo al personale, delle “competenze necessarie di natura gestionale... relazionale e tecnico/giuridica”. Le Parti riconoscono infatti che solo lo sviluppo di tali competenze extra-commerciali consente “l'adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia e di quanto previsto dal presente Ac-

cordo e degli accordi aziendali”. E a questo punto, confermando la propria natura “operativa”, l'Accordo sancisce già un impegno delle Parti, per le finalità formative legate al proprio oggetto, all'utilizzo degli strumenti della formazione finanziata (FBA e Fondir) e persino del Fondo di solidarietà del settore bancario²⁰.

Sempre nel convenuto del punto 4, è prevista una intensificazione del dovere di buona fede contrattuale posto a carico del datore di lavoro: non basta più che questi garantisca la semplice **diffusione della normativa** – intesa come astratta “conoscibilità”, ai fini della applicazione del principio per cui “ignorantia legis non excusat”; l'impegno qui assunto è alla “più ampia **diffusione della conoscenza** della normativa” ed è emblematicamente posto a carico di entrambe le Parti il presidio della realizzazione di tale obiettivo conoscitivo (sebbene la responsabilità per la sua inattuazione rimanga in capo a “imprese e

4. Informazione, formazione e comunicazione

Il presente Accordo si prefigge lo scopo di:

- favorire una diffusa cultura sul tema delle politiche commerciali sostenibili attraverso l'informazione, la formazione e la comunicazione, a sostegno di un'adeguata conoscenza della normativa vigente in materia, dei principi e dei valori etici e di integrità condivisi, curando l'informazione, la formazione (anche con accordi specifici), il costante aggiornamento del personale – con particolare riferimento a quello impegnato nelle attività di vendita, di coordinamento e di direzione – e i criteri di comunicazione;
- mirare a sviluppare, tramite un'adeguata formazione e secondo i vari livelli di responsabilità, le competenze necessarie di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridica al fine di favorire l'adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia e di quanto previsto dal presente Accordo e dagli accordi aziendali.

Pertanto, le Parti convengono che le imprese e i gruppi:

- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza della normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale in materia, con istruzioni chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela;
- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza dei principi generali di responsabilità sociale e di sostenibilità, dei codici etici, nonché alla puntuale divulgazione dei contenuti del presente Accordo e degli accordi aziendali in materia, in particolare nei confronti dei ruoli di coordinamento;
- dedichino, per il personale impegnato nella rete in attività di vendita, specifica attenzione alla formazione ai fini di una corretta

attività di valutazione, nel caso di prodotti finanziari, della “propensione al rischio” del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto;

- dedichino al medesimo personale una formazione continua, specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl, sul presupposto che la formazione rappresenta un elemento di imprescindibile importanza per lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale delle figure coinvolte nei processi di carattere commerciale e per accrescere la capacità competitiva delle banche;
- sviluppino una consapevole partecipazione di tutti i lavoratori alla vita aziendale anche per favorire un positivo clima aziendale di rispetto, fiducia e coesione, favorendo la collaborazione tra colleghi nella logica di alimentare lo spirito di squadra ed eventualmente prevedendo appositi momenti di comunicazione interna per dare opportuna evidenza al canale dell’“ascolto attivo”;
- sviluppino una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei lavoratori per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze;
- sviluppino l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di “buone pratiche” coerenti con il presente Accordo nell'ambito di casistiche lavorative specifiche e con il coinvolgimento attivo dei lavoratori.

Le Parti si attiveranno affinché la formazione sulle tematiche previste dal presente Accordo sia finanziata da parte dei Fondi Interprofessionali (FBA e FONDIR) e del Fondo di solidarietà di settore.

19 - E anzi, anche la normativa dei “codici etici”, sebbene la stessa non possa essere universalmente riconoscibile come di fonte pattizia.

20 - I soggetti esterni interessati dall'Accordo sono, rispettivamente i paritetici: “FBA” (Fondo Banche Assicurazioni) costituito a seguito dell'accordo nazionale firmato da ABI, ANIA, CGIL, CISL e UIL; “FONDIR” (Fondo Paritetico Interprofessionale per la Formazione Continua per i Dirigenti delle imprese del settore del terziario). Per “Fondo di solidarietà” si intende il “Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione del personale del credito”, istituito presso l'Inps, la cui disciplina è riveniente dall'Accordo 28.2.1998 di settore (e successivi).

gruppi”).

Altre parole-chiave applicate al tema della “diffusione della conoscenza” riguardano:

- a) l'uso dello strumento della “formazione continua, specifica e specialistica”, ovvero della formazione obbligatoria; nonché, finalmente,
- b) lo sviluppo di una “consapevole partecipazione di tutti i lavoratori alla vita aziendale” (e ciò evidentemente non solo per obiettivi di efficienza organizzativa, ma “anche per favorire un positivo clima aziendale di rispetto, fiducia e coesione” tra persone);
- c) lo sviluppo di “buone pratiche coerenti con il presente Accordo” in “casistiche lavorative specifiche”, in cui la cifra qualificativa di valore sia il “coinvolgimento attivo dei lavoratori”.

5. COMUNICAZIONE INTERNA, MONITORAGGIO E ANALISI DEI DATI COMMERCIALI.

La disciplina del capo 5 entra nei gangli più profondi dell'organizzazione del lavoro, laddove le eventuali opacità delle filiere di processo consentono, talvolta, subdole elusioni di quei principi generali che dovrebbero, invece, in ogni momento informare le politiche commerciali aziendali.

Tali insidie si nascondono: a) nella variegata fenomenologia delle “comunicazioni aziendali” consistenti in “messaggi” spesso non tracciati (forieri di istruzioni operative contraddittorie o distoniche); b) in “riunioni di orientamento commerciale” slegate dal contesto e dalle modalità tipiche della prestazione di lavoro subordinata; c) in “condotte improprie ed indebite pressioni”; d) nell'adozione di “strumenti di rilevazione dei dati commerciali” impropri e inopportuni per tipologia, modalità e frequenza di uso.

L'Accordo entra a piedi uniti nell'argomento, giustamente pretendendo di “indirizzare verso modalità razionali e trasparenti il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali”. Il convenuto delle Parti, infatti, qualifica la “comunicazione aziendale” ispirata all'Accordo: essa deve essere sempre “improntata al rispetto della normativa vigente”. Da tale assunto derivano alcune conseguenze esplicite e altre implicite. Nell'ordine:

1) la comunicazione non deve contenere “messaggi che possano risultare fuorvianti”. Da notare che persino un messaggio, in sé formalmente corretto e coerente, può risultare sostanzialmente “fuorviante” per la sua inopportuna collocazione (spazio/temporale) nella filiera di processo o per la sua inopportuna destinazione soggettiva. Inoltre, per analoghe ragioni, persino un messaggio aziendale in sé formalmente legittimo e coerente può risultare, ciononostante, sostanzialmente “vessatorio” e “lesivo della dignità e professionalità” del lavoratore. In definitiva, questa parte dell'Accordo intensifica l'obbligo di diligenza e buona fede contrattuale del

5. Comunicazione interna, monitoraggio e analisi dei dati commerciali

Il presente Accordo mira a indirizzare verso modalità razionali e trasparenti il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali allo scopo di raggiungere gli obiettivi perseguiti con lo stesso.

Pertanto, le Parti convengono che nelle imprese destinatarie del presente Accordo:

- le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;
- le riunioni di orientamento commerciale siano effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa;
- il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori;
- la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

datore di lavoro nell'organizzazione della prestazione lavorativa, ponendo a carico dello stesso precisi e ulteriori oneri e responsabilità di risultato;

2) la comunicazione, nel momento in cui si esprime mediante le “riunioni di orientamento commerciale”, deve essere effettuata (oltre che nei termini sub a) anche “nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa”: ossia dei tempi di lavoro, dell'ergonomia legata ai luoghi di lavoro, della natura e delle caratteristiche della prestazione di lavoro subordinato, anche per l'effetto di connotare i casi e i limiti della doverosità del comportamento del lavoratore. In altre parole, la comunicazione aziendale deve poter lasciare chiaramente intendere e percepire quando e in che termini il lavoratore sia contrattualmente obbligato a presenziare alle riunioni;

3) il “monitoraggio degli andamenti commerciali” è a sua volta assoggettato a precisi vincoli operativi: sia per il suo intrinseco significato, sia per l'implicata attività comunicativa, che ne qualifica i concreti toni e modalità. È per questo che tale attività non è lasciata, dall'Accordo, all'iniziativa libera ed estemporanea di singoli operatori, ma deve essere “attuata secondo modalità strutturate”, cioè riconducibili sempre, in termini di responsabilità di processo, all'azienda-datore di lavoro. Solo se “strutturate” – cioè tracciate, stabili, omogenee e pertanto generalmente riconoscibili dai lavoratori come lecite e doverose – tali modalità di monitoraggio possono realmente “inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni”. Finalmente,

a questo punto dell'Accordo, compare per la prima volta l'espressione di indebita pressione commerciale, senza che peraltro ne venga data la nozione;

4) la "rilevazione dei dati commerciali" deve essere effettuata "attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda". L'espressione ricalca il principio delle "modalità strutturate" di cui al punto c), anche se con minore perentorietà ed efficacia. Infatti, il suddetto principio, che pone a esclusivo carico dell'azienda l'approntamento di strumenti di rilevazione di dati commerciali, appare inopportuno temperato dall'avverbio "di norma", che sembra contraddire il rigore dell'affermazione, giustificando l'introduzione (a titolo di eccezione) di qualche strumento persino surrettizio ed estemporaneo di rilevazione dei dati commerciali. La successiva integrazione del testo con la formula "evitando gli abusi", solo in parte controbilancia l'eccezione consentita dal "di norma", contribuendo alla costruzione di una delle frasi complessivamente più infelici e contorte²¹ dell'Accordo. La parte del testo che, invece, prescrive che si evitino "l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni" è molto più evoluta e pienamente coerente con lo spirito dell'Accordo, in quanto ricalca le Raccomandazioni del Garante della Privacy soprattutto nelle Linee Guida in materia di internet e posta elettronica²²;

5) conseguenza ulteriore, ma implicita di quanto esplicitato sub a), b), c), d) è che una (teorica) comunicazione aziendale, che fosse palesemente irrispettosa della "normativa vigente" potrebbe risultare persino **inidonea a fondare un vincolo di obbedienza del lavoratore** alle istruzioni ricevute. Ma tale conse-

guenza sembra desumersi più che altro dallo spirito dell'Accordo e dal richiamo, da questo operato, al "quadro normativo eteronomo di riferimento"²³ (capo 2). Il punto merita ulteriore approfondimento, in quanto non è in pratica sempre chiaro lo scrinio che concettualmente separa, per il lavoratore dipendente, l'obbligo di attenersi alle direttive e alle istruzioni operative del datore di lavoro, dall'obbligo di astenersene, se ciò è in concreto necessario per il rispetto delle norme eteronome.

6. SEGNALAZIONI INTERNE

Il capo in esame affronta il tema delle "segnalazioni interne", già oggetto di recente disciplina di legge²⁴ e regolamentare²⁵ in tema di cosiddetto whistleblowing. **Obiettivo della disciplina pattizia non è amplificare la sfera di applicazione dell'istituto oltre gli attuali confini tracciati dalla norma eteronoma e, neppure, estenderne l'agibilità soggettiva a beneficio di soggetti collettivi** (come le organizzazioni sindacali): in tal senso va inteso l'inciso "fermo il quadro normativo". L'estensione dell'agibilità soggettiva del whistleblowing, in

6. Segnalazioni interne

Il presente Accordo intende sostenere e diffondere, fermo il quadro normativo di riferimento in tema di segnalazioni interne, modalità di "ascolto attivo" di miglioramento del clima aziendale, anche con riferimento alle segnalazioni di eventuali comportamenti non conformi con i principi ed i valori condivisi con l'Accordo medesimo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e senza pregiudizio per i segnalanti.

21 - Perché frutto di interpolazioni e mediazioni negoziali, progressivamente introdotte, nel corso della trattativa nell'interesse, di volta in volta, di ciascuna delle Parti. 22 - Si richiama un approfondimento contenuto nella "Piattaforma Ca.First sull'organizzazione del lavoro" (prodotta dall'Ufficio Studi, Ricerca e Innovazione contrattuale della FIRST CISL), in cui si evidenziava che i trattamenti devono rispettare le garanzie in materia di protezione dei dati e svolgersi nell'osservanza di alcuni cogenti principi: a) il principio di necessità, secondo cui i sistemi informativi e i programmi informatici devono essere configurati riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi in relazione alle finalità perseguite (art. 3 del Codice); b) il principio di correttezza, secondo cui le caratteristiche essenziali dei trattamenti devono essere rese note ai lavoratori (art. 11, comma 1, lett. a del Codice); c) i trattamenti devono essere effettuati per finalità determinate, esplicite e legittime (art. 11, comma 1, lett. b, del Codice), osservando il principio di pertinenza e non eccedenza (par. 6). Quest'ultimo aspetto rende particolarmente evidente la dubbia legittimità di alcune prassi, come quella di creare e pubblicizzare le "classifiche delle performances di vendita" dei nominativi di lavoratori, anche al di fuori del contesto della specifica unità produttiva, ovvero quella di chiedere al lavoratore un resoconto giornaliero o infragiornaliero delle attività di vendita, quando i dati in questione appaiano già agevolmente evincibili con gli strumenti di controllo automatico di cui il datore dispone. Il datore di lavoro deve infatti trattare i dati "nella misura meno invasiva possibile"; le attività di monitoraggio devono essere svolte solo da soggetti preposti (par. 8) ed essere "mirate sull'area di rischio, tenendo conto della normativa sulla protezione dei dati e, se pertinente, del principio di segretezza della corrispondenza" (Parere Garante n. 8/2001, cit., punti 5 e 12). Grava quindi sul datore di lavoro l'onere di indicare in ogni caso, chiaramente e in modo particolareggiato, quali siano le modalità di utilizzo degli strumenti messi a disposizione ritenute corrette e se, in che misura e con quali modalità, è disposto che siano effettuati controlli. Ciò, tenendo conto della pertinente disciplina applicabile in tema di informazione e consultazione delle organizzazioni sindacali. In pratica, il modo corretto di regolare la materia è quello pattizio, che consente al datore di lavoro di poter agevolmente dimostrare l'assolvimento di tale onere probatorio. Ed il principio pattizio è precisamente quello declinato nell'Accordo dell'8 febbraio 2017.

23 - Si pensi, esemplarmente, all'art. 20 del D. Lgs. 81/2008 che, al sub e), sancisce per il lavoratore l'obbligo di "segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza".

24 - Cfr. in particolare il D.Lgs. 12 maggio 2015 n. 72, che recepisce la Direttiva 2013/36/UE.

25 - Cfr. artt. 8-bis e 8-ter TUF e 52-bis e 52-ter TUB.

verità, ha rappresentato oggetto di una precisa richiesta di parte sindacale, senza peraltro incrociare una corrispondente disponibilità di ABI, che ha a proposito ribadito di volersi attenere al già complesso quadro normativo eteronomo.

“Fermo il quadro normativo” significa anche che la disciplina operativa introdotta dall'Accordo non può prescindere dal “rispetto della normativa in materia di dati personali”, dovendosi ritenere esclusa dalle finalità dell'Accordo la realizzazione di una zona di disclosure **obbligatoria** dei dati informativi individuali (relativi al segnalante e al segnalato) in sede di Commissione nazionale o di organismi bilaterali. E ancora, la norma pattizia ribadisce che la necessità di funzionamento della rete di organismi capaci di reciproca interlocuzione (di cui al successivo capo 9) non può determinare in alcun modo “pregiudizio per i segnalanti”, che beneficiano a riguardo delle maggiori tutele di legge.

Rimanendo “fermo il quadro normativo”, obiettivo condiviso dell'Accordo è divenuto pertanto quello, di natura applicativa, di **coordinare l'esercizio del whistleblowing** – che resta concettualmente autonomo e d'iniziativa individuale, come per legge – **con gli strumenti di efficacia istituiti dalle Parti collettive** (la “rete” costituita da Commissione nazionale e organismi bilaterali aziendali o di gruppo). Tale coordinamento può e deve avvenire garantendo che l'“interlocuzione” all'interno della “rete” includa, in quanto “necessaria”, la partecipazione delle funzioni aziendali di controllo.

Tale coinvolgimento è in grado di moltiplicare gli effetti virtuosi dell'Accordo mediante una continuativa azione di riconduzione a coerenza dei comportamenti organizzativi distonici, compresi quelli oggetto di formale “segnalazione” (forniti però, in sede di Commissione nazionale, solo “in forma aggregata e anonima” – cfr. punto 9).

Questa parte dell'Accordo esprime una visione alta, strategica e insieme operativa di quale coordinamento sia possibile approntare tra iniziative individuali e collettive, eteronome e pattizie; e ciò istituendo per la prima volta **una interlocuzione con le aziende non limitata e mediata dalle funzioni di relazioni industriali, ma allargata alle funzioni di controllo**. Tale coinvolgimento garantisce l'esercizio, da parte di queste ultime, di scelte fondate su informazioni più complete, per l'effetto di **investire direttamente**, sulla scorta di tali informazioni e di tali scelte, **la responsabilità giuridica delle persone giuridiche**.

Se questa è la funzione obiettiva della nuova disciplina pattizia, che coordina istituti di legge e contrat-

tuali nell'ottica della realizzazione di una sorta di compliance allargata d'impresa²⁶, allora non è improprio né arduo il rimando concettuale dell'Accordo alla **Direttiva 2014/95/UE**, sull'obbligo di informazioni di carattere non finanziario. In particolare, al suo considerando 18 si afferma: “la diversità di competenze e punti di vista ... consente di contestare in modo costruttivo le decisioni adottate dalla dirigenza e di essere più aperti alle idee innovative, lottando così contro l'omologazione delle opinioni dei membri, il cosiddetto fenomeno del pensiero di gruppo. Contribuisce in tal modo all'efficace sorveglianza della dirigenza e a una governance efficiente dell'impresa...”.

Da notare, inoltre, che per effetto del citato, recente recepimento normativo, in Italia, della Direttiva appena commentata (a opera del **D.Lgs. 30 dicembre 2016**), la complessa rete pattizia, istituita dall'Accordo dell'8 febbraio 2017, si arricchisce concettualmente (indirettamente e ope legis) di un ulteriore soggetto di “interlocuzione”: all'art. 9 del Decreto, rubricato “Poteri e coordinamento tra le Autorità”, è attribuito infatti alla Consob un potere di disciplina con regolamento circa “le modalità di trasmissione diretta alla Consob della dichiarazione di carattere non finanziario”.

Il ragionamento, che merita tuttavia ulteriori approfondimenti, è il seguente. Dal momento che:

a) tali informazioni non finanziarie da oggi riguardano (ex art. 3, sub a, b, c, d) sia “il modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività di impresa” in base al d. 231/2001, sia “le politiche praticate dall'impresa”, sia “i principali rischi ...che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti servizi o rapporti commerciali”, sia “le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali”;

b) si presuppone che tali informazioni (che riguardano gli esercizi di bilancio a partire dal 2017) possano essere in futuro “condivise” (a partire dal 2018), nella logica partecipativa dell'Accordo.

Considerate tali premesse, ne può derivare che una fattiva e costruttiva “interlocuzione” dovrebbe comprendere, in qualche forma da definire pattizamente, persino gli Organi di Vigilanza esterni (nel caso, la Consob).

Un ultimo cenno merita il richiamo, operato dall'Accordo, alla diffusione di “modalità di ascolto attivo”, finalizzate al “miglioramento del clima aziendale”. Ora, essendo escluso dagli obiettivi del dettato dell'Accordo ogni intento sanzionatorio, l'attenzione delle Parti si concentra piuttosto sul tema, indubbiamente suggestivo e foriero di spunti applicativi, della

26 - In quanto tale funzione di controllo viene esercitata anche dalla componente sindacale, quale espressione di diversity partecipativa.

promozione del benessere organizzativo. Riecheggiando, ancora, le suggestioni della Direttiva-quadro 89/391e, più in particolare, evocando alcune delle implicazioni del D.Lgs. 81/2008, il testo dell'Accordo sembra suggerire che tali informazioni, ottenute dalla interlocuzione tra soggetti collettivi collegati nella rete – e tra questi e le funzioni aziendali di controllo, di volta in volta interpellate – possano innescare l'esigenza di una più approfondita verifica delle condizioni di stress lavoro-correlato: verifica capace di generare processi di riqualificazione del rischio in azienda, anche mediante la somministrazione di “questionari di clima”.

7. Responsabilità e tutele

Questo capo rappresenta il fulcro delle tutele individuali su cui è costruito l'intero impianto contrattuale dell'Accordo e può costituirne²⁷ una originale chiave di lettura in senso garantistico. Esso, infatti, non si limita a “favorire la migliore applicazione di quanto disciplinato dal ccnl”, ma ne rappresenta, in alcuni punti, una sorta di “interpretazione autentica”, specificativa di una prassi applicativa di “miglior favore” per il lavoratore. E ciò, in pratica, mitigandone le responsabilità giuridiche sia in ambito contrattuale, sia in ambito extracontrattuale. In particolare, la formula del capo 7 consente il superamento concettuale di alcune discutibili (ancorché non generali) prassi applicative aziendali.

Il caposaldo dell'intero impianto del capo 7 è indiscutibilmente l'ultimo alinea. La “vexata quaestio”, che ha originato il dibattito negoziale, è rappresentata dalla intervenuta messa in discussione della natura della prestazione lavorativa subordinata nel settore creditizio, a seguito dell'evoluzione di modelli di business sempre più performanti e pervasivi, in termini di controlli sui risultati commerciali individuali.

La responsabilizzazione individuale dei lavoratori circa il raggiungimento degli obiettivi di vendita di prodotti si è spinta al punto da giustificare il superamento (non teorico, ma pratico) della linea di confine che concettualmente separa l'obbligazione di mezzi dall'obbligazione di risultato.

Il peso, sempre maggiore, che negli anni è stato progressivamente riconosciuto agli elementi variabili della retribuzione – in particolare a quelli legati alla produttività e redditività della prestazione lavorativa – hanno progressivamente dissaldato il (residuo) legame giuridico-culturale tra prestazioni sinallag-

7. Responsabilità e tutele

Il presente Accordo ha l'obiettivo di favorire la migliore applicazione di quanto disciplinato dal ccnl in materia di responsabilità e tutele, assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a sostegno, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute.

Pertanto, nel rispetto di quanto disciplinato dagli articoli 42 e 43 del ccnl 31 marzo 2015 – rispettivamente in materia di tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni e responsabilità civile verso terzi, che costituisce un quadro di tutele ampio ed esauriente – le Parti raccomandano alle imprese di anticipare – con la massima ampiezza possibile, nelle situazioni caratterizzate da significativi elementi oggettivi di riscontro e per tutti i gradi di giudizio – le spese legali ai lavoratori chiamati in causa nei casi riconducibili alle citate norme contrattuali.

Le Parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 75 e 38, comma 2, del ccnl 31 marzo 2015.

matiche nel lavoro subordinato, ovvero tra obbligo retributivo tout court e obbligo di mezzi (la “messa a disposizione di energie lavorative”). L'effetto pratico di questo tellurismo²⁸ è stato il proliferare di discutibili penalizzazioni economiche e normative per alcuni lavoratori incapaci di realizzare i risultati quantitativi commerciali attesi; sul presupposto di una valutazione professionale negativa, indebitamente fondata sul mancato raggiungimento degli obiettivi, alcune determinazioni aziendali hanno determinato, in alcuni casi, la mancata erogazione individuale del premio aziendale collettivo (anche di quello variabile di risultato), fino a giustificare persino l'applicazione di sanzioni disciplinari.

Il rischio di incorrere in sanzioni (dirette o indirette) per il mancato raggiungimento degli obiettivi commerciali può, a sua volta, inopinatamente indurre il lavoratore a comportamenti indesiderabili per le stesse aziende, aumentando i rischi operativi cui le stesse sono esposte, e generando ulteriori, diversi rischi disciplinari per l'individuo, in un loop circolare infinito di causa-effetto. È una sorta di “dilemma del prigioniero” per il lavoratore: egli rischia sanzioni o per il mancato raggiungimento di obiettivi quantitativi commerciali, o per il perseguimento di obiettivi commerciali “oltre le regole”.

L'analisi sindacale di tali situazioni di fatto ha imposto

27 - In quanto “sarà allegato al prossimo contratto collettivo nazionale di lavoro”, giusta previsione della “norma finale”.

28 - Avvalorato anche dal dibattito, tuttora in atto in politica del diritto, sul superamento del concetto di ora-lavoro: per un approfondimento sul tema, cfr. le indagini condotte da ADAPT su quella che, con Karl Polanyi, si è definita “La (nuova) grande trasformazione del lavoro”, e inoltre v. E. Dagnino, F. Nespoli, F. Seghezzi (a cura di), “La nuova grande trasformazione del lavoro. Lavoro futuro: analisi e proposte dei ricercatori ADAPT”, ADAPT Labour Studies, e-Book series, n. 62.

la necessità di chiedere l'apertura di un confronto negoziale finalizzato alla **ripuntualizzazione, in senso garantistico, dei contorni della prestazione lavorativa dedotta nel contratto di lavoro subordinato**. La stessa definizione della prestazione nel CCNL ABI come "orientata ad obiettivi"²⁹ (sia per "Aree Professionali" che per "Quadri Direttivi") sembrava infatti, nel contesto attuale, indebitamente inferire l'assimilazione a contenuto della prestazione il raggiungimento dei risultati quantitativi commerciali: si era resa pertanto opportuna la precisazione che tali risultati devono rimanere circostanze esogene e imponderabili, ascrivibili pertanto al puro rischio d'impresa e giammai valutabili come contenuto della prestazione. **La parte sindacale ha pertanto individuato come proprio, prioritario obiettivo negoziale una ripuntualizzazione della natura della prestazione lavorativa, più fedele al tradizionale dettato di legge. E l'ha ottenuta nell'Accordo, con una formula lapidaria, su cui andrà fondata, in futuro, una riscrittura del capitolo V del CCNL ABI (dedicato a "diritti e doveri del personale").**

Le parti, infatti, "si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa"³⁰ e "non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa"³¹. Insomma, al lavoratore che, pur avendo prestato la propria attività collaborando attivamente e intensamente "secondo le direttive dell'impresa" non può essere ascritta alcuna responsabilità, a titolo di scarsa collaborazione e diligenza, per il mancato raggiungimento dei budget previsti. La richiesta del tavolo sindacale aveva riguardato, in prima battuta, una formulazione del testo ancora più aderente alle categorie civilistiche dell'"esatto adempimento" della prestazione, ex art. 1218 c.c., in modo da ancorare lo stesso a un fondamento giuridico dichiaratamente eteronomo, per l'effetto di garantirne un'interpretazione convenzionale maggiormente stabile. Tuttavia, registrata l'indisponibilità di ABI a superare l'attuale glossario contrattuale, ci si è richiamati alla terminologia che, all'interno del dettato del CCNL, più fedelmente connota l'obbligazione di mezzi. L'ef-

fetto finale di tale operazione è totalmente sovrapponibile a quello garantito dall'adozione della (più densa) formulazione civilistica.

Sul fronte delle tutele individuali, l'approdo del testo finale convenuto e sottoscritto dall'Accordo scongiura il rischio, presente fino all'ultima versione proposta da ABI, di una incongrua e perniciosa sovrapposizione di discipline diverse, ovvero quella di cui all'art. 41 – concernente il lavoratore sottoposto a procedimento penale³² – e gli artt. 42³³ e 43³⁴ CCNL (concernenti i fatti commessi dal lavoratore nell'esercizio delle funzioni e le responsabilità civili conseguenti allo svolgimento delle mansioni contrattuali). Tale sovrapposizione avrebbe infatti inopinatamente determinato (come da intendimenti dell'ABI) una completa assimilazione e ibridazione delle diverse fattispecie nell'unica, conseguente disciplina, che sarebbe consistita nella **riserva di ripetizione, nei confronti dei lavoratori a esito dei giudizi civili e penali, degli esborsi patrimoniali sopportati dalle aziende a mero titolo di "anticipazione"** (a titolo di spese legali, penali, multe, ammende o risarcimenti). Viceversa, tenendo opportunamente conto della diversa natura delle responsabilità (e delle conseguenti tutele) per i casi di fatti estranei allo svolgimento delle mansioni e di fatti ascrivibili all'esecuzione della prestazione lavorativa, il convenuto finale pone un importantissimo argine a tutela del lavoratore; e ciò in duplice modo: a) introducendo una sorta di (sia pur attenuata) **presunzione generale di comportamento di buona fede del lavoratore**. A riguardo, infatti, si assimila l'attuazione delle politiche commerciali secondo le direttive impartite dal datore di lavoro al "rispetto delle istruzioni ricevute", per l'effetto di determinare, a favore del lavoratore, la manleva delle conseguenze pregiudizievoli che sarebbero rimaste altrimenti a suo carico (tra queste, la potenziale perdita del posto di lavoro e della connessa retribuzione, la responsabilità risarcitoria per danni a terzi, le sanzioni pecuniarie in sede penale, le spese giudiziali). In pratica si riconosce che, il lavoratore che stia attuando le politiche commerciali, operi in regime di maggior tutela (ov-

29 - All'art. 87, alinea 1, del CCNL del credito, è specificamente sancito che "la prestazione lavorativa dei quadri direttivi deve risultare orientata al raggiungimento di obiettivi e risultati prefissati, nell'ambito di un rapporto fiduciario"; il riferimento all'"orientamento agli obiettivi", tuttavia, connota la prestazione lavorativa tout court dell'intera categoria dei lavoratori subordinati del settore del credito. Sul punto, cfr. dettagliatamente il volume collettaneo "Commento al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro" ABI, edito da Giappichelli (2009), pagg. 279-285. Cfr. pure il Quaderno sindacale Fiba n. 1/2008: "L'orientamento agli obiettivi: rischi e opportunità".

30 - Per gli effetti di cui specificamente al quinto alinea dell'art. 75 CCNL ABI (rubricato "valutazione del lavoratore/lavoratrice"), che sancisce che "l'eventuale quota del premio di rendimento eccedente lo standard di settore e il premio aziendale, il premio variabile di risultato, nonché l'elemento di garanzia retributiva, non vengono erogati in caso di giudizio di sintesi negativo".

31 - L'espressione ricalca la formula del comma 2 dell'art. 38 CCNL ABI ("obblighi delle parti"), che sancisce che "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".

32 - Per il testo della norma contrattuale, cfr. Appendice.

33 - Per il testo della norma contrattuale, cfr. Appendice.

34 - Per il testo della norma contrattuale, cfr. Appendice.

vero di “migliore applicazione di quanto disciplinato dal CCNL”, secondo la formula dell'Accordo);
 b) offrendo maggiore certezza applicativa delle **garanzie contrattualmente previste**. Tale miglior favore si traduce anche nel beneficio dell'anticipazione, a **titolo definitivo**, delle “spese legali ai lavoratori chiamati in causa nei casi riconducibili alle citate norme contrattuali”. La norma in questione non è di per sé prescrittiva, ma si traduce in una “raccomandazione alle imprese”, peraltro valida “nelle situazioni caratterizzate da significativi elementi oggettivi di riscontro e per tutti i gradi di giudizio”. Tale formulazione obiettivamente restituisce alle imprese parte di quell'ampia discrezionalità di valutazione che il principio di presunzione intendeva superare. Il temperamento del principio di favore è infatti evidente, e purtroppo registra (non superandola del tutto) una nota disomogeneità nell'applicazione della norma contrattuale di cui all'art. 42 nelle varie aziende. In positivo, c'è peraltro da aggiungere che tale attenuazione del “favor praestatoris” obiettivamente riguarda solo il discorso dell'anticipazione delle spese legali e non già la manleva generale, che invece continua a determinare tutti gli altri effetti della presunzione di buona fede del lavoratore che abbia operato “nel rispetto delle istruzioni ricevute”.

8. RETRIBUZIONE VARIABILE

SISTEMI INCENTIVANTI E INIZIATIVE COMMERCIALI

Nell'equilibrio generale dell'Accordo, il presente capo è probabilmente quello dotato di minore carica propulsiva e innovativa. Esso sembra infatti disegnato in funzione quasi esclusivamente sistematico-cognitiva della normativa esistente, sia di legge sia contrattuale. Le Parti intendono infatti che le norme “trovino piena e puntuale applicazione in tema di: a) premio aziendale (art. 48), b) sistema incentivante (art. 51) e c) premio variabile di risultato sostitutivo del premio aziendale e del sistema incentivante (art. 52 CCNL)”.

Anche la parte contenutisticamente più interessante del dispositivo, quella che introduce la previsione, “nell'ambito dei sistemi incentivanti, di obiettivi di qualità”, non è altro che la riproposizione testuale del “Chiarimento a verbale” in calce all'art. 51 CCNL. In pratica, questa parte del capo 4 nulla dice in più o di diverso rispetto a quanto dichiara già il CCNL (purtroppo largamente inapplicato sul punto), né rafforza strumenti e presidi per garantire la migliore attuazione del dettato contrattuale.

Le uniche specificazioni di significato, in qualche misura chiarificatorie in ordine all'ermeneutica contrattuale, riguardano il doveroso fondamento dei sistemi incentivanti su “criteri realistici, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine”, nonché su “obiettivi sostenibili”. Inoltre detti sistemi incentivanti dovranno

8. Retribuzione variabile – Sistemi incentivanti e iniziative commerciali

Il presente Accordo mira a far sì che le prassi ed i comportamenti operativi aziendali, anche per quanto concerne i sistemi incentivanti e le iniziative commerciali, siano pienamente aderenti al quadro normativo applicabile di cui al Punto 2. che precede, nonché al ccnl ed a quanto previsto dal presente Accordo.

Le Parti ribadiscono che, per la loro importanza ai fini di orientare i comportamenti dei lavoratori verso la clientela e le relazioni interne, le disposizioni di cui agli articoli 48 (Premio aziendale), 51 (Sistema incentivante) e 52 (Premio variabile di risultato sostitutivo del premio aziendale e del sistema incentivante) del ccnl 31 marzo 2015 trovino piena e puntuale applicazione.

In particolare, le Parti richiamano quanto stabilito dal Chiarimento a verbale in calce all'art. 51 del ccnl 31 marzo 2015 secondo cui “Le Parti stipulanti ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione”.

Inoltre, in tema di premio variabile di risultato, l'art. 52, comma 3, del medesimo ccnl prevede che “I criteri di determinazione dell'elemento retributivo di cui sopra, dovranno altresì rispettare i principi contenuti nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione”.

Le Parti sottolineano che i sistemi incentivanti:

- devono essere fondati su criteri “realistici”, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine così come su obiettivi sostenibili, sia di carattere quantitativo che qualitativo, ponendo, in particolare, la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi e di eventuale variazione degli stessi;
- dovranno prevedere un'assegnazione chiara degli obiettivi da parte delle competenti funzioni aziendali, sia per quanto riguarda le regole che gli strumenti messi a disposizione, valorizzando il lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori.

Le Parti raccomandano alle imprese di rendere un'informativa annuale di sintesi agli organismi sindacali aziendali o di gruppo sulle iniziative commerciali effettuate nel periodo.

Nell'ambito del prossimo rinnovo contrattuale nazionale le Parti affronteranno la tematica del sistema incentivante alla luce della prima fase applicativa di quanto previsto dal presente Accordo.

prevedere “un'assegnazione chiara degli obiettivi da parte delle competenti funzioni aziendali, sia per quanto riguarda le regole che gli strumenti messi a disposizione”, altresì “valorizzando il lavoro di squadra”. L'unica norma realmente innovativa di tutto il capo 8 consiste in una raccomandazione alle imprese: “di rendere un'informativa annuale di sintesi agli organismi sindacali aziendali o di gruppo sulle iniziative

commerciali effettuate nel periodo”. Tale previsione integra sostanzialmente l'art. 12 CCNL (che descrive l'obbligo di informativa di ciascuna impresa in sede di “incontro annuale”) determinando un (potenziale) flusso informativo periodico aggiuntivo, inquadrabile tra le “prospettive strategiche” di cui al medesimo art. 12 sub A). Il tema del sistema incentivante sarà peraltro, per volontà delle Parti, oggetto di nuova trattazione “nell'ambito del prossimo rinnovo contrattuale nazionale”, alla luce della prima fase applicativa dell'Accordo dell'8 febbraio.

9. COMMISSIONE NAZIONALE

E ORGANISMI BILATERALI AZIENDALI O DI GRUPPO

Il Capo 9 rappresenta, senza alcuna enfasi, la conditio sine qua non dell'Accordo. Per come lo stesso era stato concepito³⁵, è evidente che il suo significato si regge sull'istituzione e sul concreto funzionamento della “rete” di organismi (“commissione bilaterale nazionale” e “commissioni o organismi bilaterali aziendali o di gruppo”).

Sotto tale profilo, ovvero quello della cogenza dell'Accordo, dell'esigibilità dei presidi da istituire, degli stru-

menti di efficacia e dei termini di attuazione, azione, rendicontazione e controllo, il **capo 9 effettivamente crea una filiera di processo inedita e potenzialmente autosufficiente**, di potenziale, grande efficacia.

In primo luogo, la “**Commissione bilaterale nazionale**”, che è il fulcro della complessa rete di relazione e “interlocuzione” tra Organismi, è direttamente istituita dall'Accordo, che ne definisce altresì “struttura, regole di funzionamento e compiti”. Vediamoli con ordine.

Struttura

La Commissione nazionale è “bilaterale”, ovvero composta da ABI e da rappresentanti “nel numero massimo di 2 per ciascuna Sigla”. Non ha però, in quanto tale, composizione dichiaratamente paritetica. Ciononostante, va detto che la regola della pariteticità riguarda invece almeno la composizione interna della parte sindacale, che esprime appunto due rappresentanti per Sigla (“nominati”), indipendentemente dal “peso” della rappresentatività di Sigla. Tale aspetto formale rappresenta la cifra valoriale del lavoro della Commissione, chiamata a “operare” sui delicati aspetti della responsabilità

9. Commissione nazionale e organismi bilaterali aziendali o di gruppo

Con il presente Accordo si intende istituire una Commissione bilaterale nazionale definendone struttura, regole di funzionamento e compiti con l'obiettivo di indirizzare, favorire e monitorare l'attuazione coerente di quanto previsto dall'Accordo – anche attraverso una opportuna interlocuzione con gli organismi aziendali o di gruppo costituiti – acquisire informazioni, diffondere le buone pratiche e eventualmente realizzare iniziative congiunte in materia di:

- politiche commerciali;
- informazione, formazione e comunicazione;
- sistemi di incentivazione.

Le Parti provvederanno a definire congiuntamente il Regolamento della Commissione nazionale la cui attività verrà avviata entro il 31 maggio 2017. Le Organizzazioni sindacali procederanno alla nomina dei rispettivi rappresentanti nel numero massimo di 2 per ciascuna Sigla. La Commissione si riunirà con cadenza almeno annuale per l'espletamento dei compiti ad essa attribuiti.

Nell'ambito della medesima Commissione nazionale, le Parti avvieranno una comune azione allo scopo di accrescere il grado di conoscenza e di consapevolezza delle disposizioni sulle materie oggetto del presente Accordo, puntando in particolare sulla diffusione della cultura finanziaria etica e responsabile, sull'informazione, sulla formazione, sulla comunicazione, sull'ascolto attivo, sul clima aziendale, sui momenti di dialogo e sulle modalità di monitoraggio e diffusione delle buone pratiche, in un'ottica prioritaria di prevenzione.

La Commissione nazionale sarà anche sede per lo svolgimento di momenti di confronto ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi – da prospettare in forma aggregata e anonima –

che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo, in merito all'applicazione del presente Accordo.

La Commissione nazionale redigerà una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate, con il richiamato obiettivo di diffusione delle buone pratiche.

Presso le imprese o gruppi – che non vi abbiano già provveduto – verrà avviato il confronto per la costituzione, entro 180 giorni dalla sottoscrizione del presente Accordo, di commissioni o organismi bilaterali di confronto in sede aziendale o di gruppo e di interlocuzione con la Commissione nazionale sui temi dell'Accordo.

Presso le imprese che occupano fino a 1.500 dipendenti e che non facciano parte di gruppi bancari, ovvero in quelle in cui non si raggiunga l'intesa per la costituzione delle predette commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo, in luogo delle medesime si procederà a momenti di confronto, con cadenza almeno annuale, sulle tematiche del presente Accordo.

Negli ambiti di cui sopra verranno esaminate le segnalazioni provenienti dai lavoratori, tramite gli organismi sindacali, con le modalità definite in sede aziendale o di gruppo.

Le imprese o la capogruppo provvederanno ad informare, con le modalità definite in sede aziendale o di gruppo, gli organismi sindacali circa le eventuali misure adottate relativamente alle tematiche oggetto di segnalazioni, con particolare riguardo a quelle finalizzate alla rimozione di comportamenti diffusi o anomali.

Al fine di favorire l'interlocuzione sulle tematiche del presente Accordo, ciascuna impresa o capogruppo individuerà un referente – dotato delle facoltà proprie del ruolo – nell'ambito della funzione risorse umane/relazioni sindacali, che potrà farsi supportare, di volta in volta, dalle funzioni competenti che, per le materie cui sono preposte, siano necessarie a garantire l'efficacia del presente Accordo.

35 - Id est, lo ribadiamo, non un protocollo di principi generali, ma un accordo esigibile sui presidi, cioè un protocollo di sicurezza, un protocollo operativo.

organizzativa delle politiche e prassi commerciali, con un mandato diverso rispetto a quello espressivo di stretta rappresentanza associativa.

Regole di funzionamento

È l'Accordo (e non la Commissione nazionale) a definire il "Regolamento della Commissione nazionale". Dal momento che l'Accordo non ha espresso detto regolamento, va da sé che lo stesso, che sarà definito "congiuntamente dalle Parti" in sede politica, costituirà una necessaria integrazione dell'Accordo e, sotto tale aspetto, rappresenterà, insieme a esso la "fonte istitutiva" della Commissione nazionale.

Detto Regolamento dovrà essere definito prima del 31 maggio 2017: l'attività della Commissione nazionale, infatti, "verrà avviata entro il 31 maggio 2017" (termine volutamente acceleratorio).

La Commissione, poi, "si riunirà con cadenza almeno annuale per l'espletamento dei compiti ad essa attribuiti".

L'aspetto del numero di riunioni "garantito" dall'Accordo è stato argomento di riflessione e confronto all'interno del tavolo nazionale. La scelta della formula poi adottata è frutto della considerazione che, in un Accordo operativo, è importante soprattutto definire "chi fa e cosa si fa"; sotto tale aspetto, l'istituzione della Commissione nazionale permette di focalizzare e concentrare sulla sua attività una serie crescente di aspettative e di iniziative delle Parti; aspettative e iniziative solo in parte tracciate dall'Accordo e, soprattutto, tratteggiate per macro-obiettivi. Si è preferito, perciò, concentrare la maggiore attenzione delle Parti piuttosto che sull'aspetto giuridico del numero minimo di riunioni, sull'aspetto funzionale dei compiti da svolgere, che esigeranno, per determinazione comune, una più frequente riunione della Commissione.

La Commissione, inoltre, "redigerà una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate". Tale relazione può assumere la formula del "verbale d'incontro" o del "verbale di riunione", con aspetti di formalizzazione che possono risultare importanti anche in chiave di interlocuzione e comunicazione interna ed esterna, con finalità documentali e anche probatorie.

Compiti

La determinazione dei compiti della Commissione bilaterale è la parte più delicata e importante del capo 9 (che a sua volta è la parte più operativa dell'Accordo).

Alla Commissione l'Accordo riconosce, da una parte precisi obiettivi ("indirizzare, favorire e monitorare l'attuazione coerente di quanto previsto dall'Ac-

cordo"), e dall'altra precisi strumenti ("l'opportuna interlocuzione con gli organismi aziendali e di gruppo costituiti") e conseguentemente un preciso "scopo sociale" ("acquisire informazioni, diffondere le buone pratiche e realizzare iniziative congiunte in materia di politiche commerciali, informazione comunicazione e formazione, sistemi di incentivazione").

La "comune azione" in sede di Commissione bilaterale nazionale dovrà svilupparsi "in un'ottica prioritaria di prevenzione" delle prassi operative e degli stili commerciali distonici o incoerenti con le regole dell'Accordo, con l'obiettivo di ricondurre a coerenza i comportamenti organizzativi registrati nelle aziende e nei gruppi e oggetto di rilievo informativo. Nell'intento delle Parti, la Commissione non ha dunque alcun obiettivo di tipo "repressivo" o "sanzionatorio" dei comportamenti scorretti, essendo stata tale attività demandata dal legislatore a specifiche funzioni aziendali o pubbliche, anche ad attivazione dello strumento del whistleblowing.

Tra i compiti affidati alla Commissione bilaterale nazionale rientra un singolarissimo ruolo di "composizione" delle "significative questioni riferite a fattispecie di rilievo" insorte "nelle sedi aziendali o di gruppo". Tale accenno, volutamente atecnico, al ruolo delle **commissioni di conciliazione e arbitrato delle controversie collettive** che riguardano le questioni interpretative e attuative degli accordi collettivi, ha nondimeno **una dimensione di senso e un potenziale di effetti davvero significativi nel settore del credito**. L'attività di composizione delle controversie collettive aziendali, peraltro, riguarda dichiaratamente l'"applicazione del presente Accordo" (e non qualsiasi questione aziendale di rilevanza sindacale latu sensu).

A riguardo, è appena il caso di accennare al fatto, tristemente noto, che il CCNL di settore non disciplina alcuno strumento di conciliazione delle controversie collettive³⁶. L'ultimo alinea dell'art. 30 CCNL prevede esclusivamente (non una modalità, ma) una sede (ABI) per l'esame delle controversie collettive aziendali rivenienti da questioni interpretative o da lamentate violazioni di norme contrattuali; non norma, viceversa, la composizione di un collegio di conciliazione ad hoc (difettandone in particolare la formula tecnica della bilateralità) né alcun obbligo di verbalizzazione delle modalità e dell'esito del tentativo conciliativo. La timida, incerta formula del dettato contrattuale, difettando di chiarezza di mezzi, modalità e obiettivi del tentativo compositivo, di fatto rappresenta essa stessa la spiegazione del fallimento dell'istituto conciliativo e del suo storico, pratico abbandono da parte delle delegazioni sindacali

36 - Viceversa, è prevista all'art. 11 una procedura facoltativa di conciliazione e una di arbitrato per le controversie individuali.

aziendali e di gruppo. Accade ora infatti che le parti aziendali, nei pochi casi in cui ricorrono ancora all'ultimo alinea dell'art. 30 CCNL, trasferiscano il clima e l'oggetto delle proprie vertenze collettive alle corrispondenti parti nazionali, senza che alcuna "camera" di analisi, decompressione e comprensione, semplificazione e ricomposizione delle stesse intervenga in merito, in funzione di ausilio alla ricerca di soluzioni condivise.

Il tentativo che, viceversa, le Parti sottoscrittrici dell'Accordo dell'8 febbraio intendono perseguire è di cambiare passo anche in questo delicato ambito di intervento. Soccorre in tal senso la composizione stessa della Commissione nazionale chiamata a "comporre": essa è dichiaratamente "bilaterale", il che rappresenta, se non una garanzia per l'esito del tentativo compositivo, perlomeno una condizione necessaria per il suo positivo espletamento.

Il modello ideale di riferimento rimane quello del settore pubblico³⁷, che infatti prevede le modalità per addivenire a un'interpretazione autentica del contratto o accordo collettivo.

Il capo 9 disciplina anche la costituzione delle "commissioni o organismi bilaterali di confronto in sede aziendale o di gruppo", la cui esistenza e funzionamento garantiscono la concreta applicazione dell'Accordo. Anche per esse si possono desumere, precise garanzie e regole di funzionamento.

Struttura

Le commissioni o organismi (aziendali o di gruppo, secondo la formula e la denominazione che saranno individuate dalle autonomie) sono dichiaratamente "bilaterali", ovvero composte in analogia con le forme di composizione della Commissione nazionale. L'Accordo non definisce il numero dei componenti, né fissa un principio di pariteticità, preferendo demandare alle parti aziendali o di gruppo la definizione di tali aspetti. È auspicabile, tuttavia, che la norma sulla composizione della Commissione nazionale (che individua rappresentanti di parte sindacale "nel numero massimo di 2 per ciascuna Sigla") valga come limite minimo di espressione della rappresentanza anche a livello aziendale.

Regole di funzionamento

Anche in sede aziendale o di gruppo si pone il tema della definizione del Regolamento della commissione/organismo bilaterale. Specularmente a quanto

previsto per la Commissione nazionale, è implicito che il regolamento debba essere definito "congiuntamente dalle Parti" aziendali o di gruppo, costituendo esso stesso una necessaria integrazione dell'accordo aziendale e, sotto tale aspetto, rappresentandone la "fonte istitutiva".

Non è fissato alcun termine per la redazione e la sottoscrizione del regolamento aziendale, mentre invece è sancito un termine acceleratorio (**180 giorni** dalla sottoscrizione dell'Accordo nazionale, ovvero a decorrere dall'8 febbraio 2017) per l'"avvio del confronto" aziendale o di gruppo finalizzato alla "costituzione" degli organismi bilaterali.

Si pone il tema, pertanto, di garantire in ogni caso l'efficacia e l'operatività dell'Accordo nazionale in considerazione delle possibili sfasature temporali relative alla costituzione degli organismi bilaterali e al loro completo funzionamento.

In tal senso va chiarito che: **a)** pure in assenza di regolamento aziendale o di gruppo, l'organismo bilaterale aziendale può operare, se il Regolamento della Commissione nazionale prevederà – come è auspicabile – un manipolo di "norme suppletive" idonee a garantire il funzionamento anche degli organismi periferici; **b)** pure in assenza di commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo, in ogni caso "si procederà a momenti di confronto, con cadenza almeno annuale, sulle tematiche del presente Accordo".

Le situazioni che possono determinare la mancata costituzione degli commissioni/organismi bilaterali riguardano: una fattispecie "soggettiva" ("le imprese che occupano fino a 1.500 dipendenti non facenti parte di gruppi bancari") e una fattispecie "oggettiva" (le imprese in cui, pur essendosi avviato il confronto nei 180 giorni, "non si raggiunge l'intesa").

L'Accordo non definisce, come invece previsto tra le regole di funzionamento della Commissione nazionale, che la commissione/organismo bilaterale rediga "una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate", ma è auspicabile che, per analogia, si proceda a quanto sopra definito, garantendo in tal modo le medesime finalità documentali e anche probatorie.

Compiti

La determinazione dei compiti della commissione/organismo bilaterale aziendale/di gruppo è la parte più

37 - L'art.64 D.Lgs. 165/2001, sotto la rubrica "Accertamento pregiudiziale sull'efficacia, validità ed interpretazione dei contratti collettivi", stabilisce che "Quando per la definizione di una controversia individuale di cui all'articolo 63 è necessario risolvere in via pregiudiziale una questione concernente l'efficacia, la validità o l'interpretazione delle clausole di un contratto o accordo collettivo nazionale, sottoscritto dall'ARAN ai sensi dell'articolo 40 e seguenti, il giudice, con ordinanza non impugnabile (...) dispone la comunicazione (...) dell'ordinanza, del ricorso introduttivo e della memoria difensiva all'ARAN". Entro trenta giorni dalla comunicazione "l'ARAN convoca le organizzazioni sindacali firmatarie per verificare la possibilità di un accordo sull'interpretazione autentica del contratto o accordo collettivo, ovvero sulla modifica della clausola controversa (...)". Se decorsi novanta giorni dalla comunicazione all'ARAN non interviene alcun accordo, la procedura si intende conclusa e "il giudice decide con sentenza sulla sola questione" pregiudiziale.

delicata e importante di questa specifica previsione del capo 9.

Se, infatti, compito della Commissione nazionale è quello di “acquisire informazioni”, quello della commissione/organismo bilaterale locale è di produrre le “informazioni” e le “segnalazioni” che divengono materia di “interlocuzione” all'interno della rete di organismi.

Distinguiamo meglio gli oggetti. Per “segnalazioni” si intendono le informazioni descritte o implicate dal capo 6 dell'Accordo (cui si rimanda per la compiuta analisi delle fattispecie). Esse non possono escludere neppure il vero e proprio whistleblowing, in quanto concernenti informazioni “**provenienti dai lavoratori**” e dagli stessi volontariamente, in ipotesi, resi oggetto di disclosure all'interno di una rete di protezione aziendale. Il trait-d'union tra lavoratori e commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo per le “segnalazioni” è rappresentato dagli “organismi sindacali” che, in quanto coinvolti per (libera) scelta e mandato dei singoli lavoratori “segnalanti”, anche nella veste di componenti degli organismi bilaterali suddetti, possono legittimamente divenire un “tramite” della trasmissione del relativo patrimonio informativo.

Gli organismi sindacali rappresentano anche il soggetto destinatario di un patrimonio informativo **fornito direttamente dalle imprese o dalla capogruppo**. Per “informazioni” si intende infatti il più complesso sistema di dati di cui le Aziende e i Gruppi, a termini dell'Accordo, “provvederanno ad informare” i sindacati, con le modalità definite in sede di regolamento aziendale/di gruppo. Tali informazioni riguarderanno “le eventuali misure adottate relativamente alle tematiche oggetto di segnalazioni, con particolare riguardo a quelle finalizzate alla rimozione di comportamenti difformi o anomali”.

Dunque, riassuntivamente, i sindacati ricevono: le “segnalazioni” dai singoli lavoratori; le altre “informazioni” dalle Aziende e dai Gruppi.

Infine è doveroso un cenno alla questione della **qualità dell'interlocuzione**. L'Accordo intende uscire dalla logica, in sé chiusa e limitativa, del puro schema delle consolidate relazioni industriali (ovvero dialogo/confronto/scontro tra funzione sindacale e funzione HR).

La materia dell'Accordo, infatti, impatta col tema del clima aziendale e con quello, ancor più complesso, della responsabilità organizzativa e amministrativa delle persone giuridiche: il che richiede una qualità dell'“interlocuzione” elevata e di natura diversa. In tal senso, diviene centrale la possibilità che tale interlocuzione avvenga a più livelli dell'organizzazione aziendale, coinvolgendo quelle funzioni che, nell'approntamento e nella verifica delle politiche commerciali, ne assumono la responsabilità del controllo e

della verifica di coerenza. E infatti l'Accordo prevede che ciascuna impresa o capogruppo individui “un referente – dotato delle facoltà proprie del ruolo – nell'ambito della funzione risorse umane/relazioni sindacali, che potrà farsi supportare, di volta in volta, dalle funzioni competenti che, per le materie cui sono preposte, siano necessarie a garantire l'efficacia del presente Accordo”.

Quest'ampia perifrasi rappresenta una formula di mediazione rispetto alla forte richiesta sindacale, volta a ottenere una presenza stabile e strutturale della funzione di compliance aziendale e/o di controllo negli organismi bilaterali. Sebbene meno potente, tale formulazione implica comunque la necessità che la trattazione dei temi più sensibili tra quelli che investono le commissioni bilaterali (come ad esempio le “segnalazioni”) avvenga mediante il coinvolgimento dei cosiddetti “controlli interni” o della “compliance”, “a supporto”, cioè in funzione responsabilizzante (in senso giuridico), per le conseguenti, doverose iniziative aziendali.

10. BENESSERE SUI LUOGHI DI LAVORO

Il titolo del capo 10 richiama un concetto giuridico direttamente evocato sia dalla Direttiva-quadro 89/391 CE, sia dal D.Lgs. 81/2008: l'obbligo d'impresa di promuovere il benessere organizzativo sui luoghi di lavoro. Tale tema implica quello, strettamente a esso connesso, dei cosiddetti rischi psico-sociali e dello stress lavoro-correlato, legati alla pervasività e costrittività dei modelli organizzativi che disegnano e attuano le politiche commerciali d'impresa.

L'attuale limite dei modelli di valutazione dei rischi psico-sociali legati alle politiche commerciali delle imprese bancarie riguarda una sorta di chiusa autoreferenzialità del sistema, che il più delle volte preclude la possibilità di verifiche più approfondite del livello (“soggettivo”) di stress percepito dai lavoratori. Tali verifiche ulteriori, infatti, si traducono nell'obbligo delle aziende di somministrare a categorie di lavoratori “questionari di clima”, ma scattano solo nei casi in cui siano le aziende stesse, unilateralmente, a ritenere e dichiarare tale rischio come “rilevante”.

10. Benessere sui luoghi di lavoro

Il presente Accordo mira a favorire un clima collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro.

Le Parti avvieranno, con criteri e modalità da concordare nell'ambito della Commissione nazionale di cui al Punto 9, un'indagine di clima settoriale tramite soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione, i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa.

Le Parti esamineranno in un apposito gruppo di lavoro eventuali fenomeni che possano assumere rilievo in connessione con il tema del benessere sui luoghi di lavoro.

L'Accordo dell'8 febbraio, senza pretendere di entrare nel merito di una questione tecnica e riservata agli addetti ai lavori, quale quella concernente l'adeguamento dei DVR, nondimeno assegna alla Commissione nazionale l'obiettivo e il compito di avviare un dialogo mediante una sorta di disclosure settoriale, da realizzarsi mediante una "indagine di clima" (non aziendale ma, appunto, di settore), svolta da "soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione".

Le finalità di tale indagine non consistono nel creare vincoli di tipo deterministico per le conseguenti scelte aziendali, quanto piuttosto nel fornire alla Commissione un fondamentale elemento di conoscenza (e "di analisi") delle problematiche da ricondurre a coerenza, con interventi sempre più mirati. La stessa Commissione potrà organizzarsi in apposito "gruppo di lavoro" per l'analisi di specifici fenomeni connessi al tema del benessere sui luoghi di lavoro.

11. NORMA FINALE

Il capo 11, rubricato "norma finale", rappresenta in verità, più che una norma di chiusura dell'Accordo, una cosiddetta "norma-ponte", ovvero una clausola di rimando al CCNL. L'Accordo, infatti, "sarà allegato al prossimo contratto collettivo nazionale di lavoro" rappresentandone, più che un semplice allegato o appendice, un'importante integrazione sistematica. Altro importante aspetto normativo è la possibilità, sancita dall'Accordo, che "trascorso un anno", "ciascuna delle Parti chieda di tenere un incontro di verifica sullo stato di attuazione dell'Accordo". Tale verifica potrà riguardare, in particolare, il rispetto dei termini temporali convenuti e gli esiti dei confronti negoziali aziendali o di gruppo.

In pratica, la previsione del termine (acceleratorio) del 31 maggio 2017 per l'approvazione del Regolamento e l'avvio dei lavori della Commissione nazionale si somma:

- al termine (dilatatorio) di un anno per l'incontro "di verifica";
- alla previsione della cadenza (acceleratoria) "almeno annuale", dell'incontro "per l'espletamento dei compiti";
- al termine (acceleratorio) di 90 giorni per la "valutazione" circa la definizione di "accordi" e eventuali "raccordi" aziendali che impattano sul tema oggetto dell'Accordo nazionale;

11. Norma finale

Trascorso un anno dalla sottoscrizione del presente Accordo, che sarà allegato al prossimo contratto collettivo nazionale di lavoro, ciascuna delle Parti potrà chiedere di tenere un incontro di verifica sullo stato di attuazione dell'Accordo stesso.

- al termine (anch'esso acceleratorio) di 180 giorni per l'avvio del percorso negoziale finalizzato alla costituzione delle commissioni/organismi bilaterali nelle aziende e nei gruppi;

- alla "cadenza almeno annuale" dei "momenti di confronto" in sede locale.

Si determina, sia pur in modo embrionale, per il combinato disposto di tale complesso di regole e termini, una spirale virtuosa per la efficace gestione e applicazione dell'Accordo.

Alea iacta: spetta ora alle Parti (nazionali, aziendali e di gruppo) realizzare, con comportamenti negoziali coerenti, quanto di buono sancito dall'Accordo.

APPENDICE

dal CCNL ABI

Art. 41 – Lavoratore/lavoratrice sottoposto a procedimento penale

“1. Il lavoratore/lavoratrice il quale venga a conoscenza, per atto dell'autorità giudiziaria ..., che nei suoi confronti sono svolte indagini preliminari ovvero è stata esercitata l'azione penale per reato che comporti l'applicazione di pena detentiva anche in alternativa a pena pecuniaria, deve darne immediata notizia all'impresa. Analogo obbligo incombe sul lavoratore/lavoratrice che abbia soltanto ricevuto informazione di garanzia.

2. Qualora l'impresa in relazione a quanto previsto dall'art. 77, lett. c) e d) intenda rinviare alle risultanze anche non definitive del procedimento penale la valutazione dei fatti che hanno dato luogo al procedimento stesso, deve dare di ciò comunicazione per iscritto al lavoratore/lavoratrice interessato.

3. L'impresa può anche disporre, in ogni fase del procedimento penale in atto, l'allontanamento dal servizio del lavoratore/lavoratrice interessato per motivi cautelari.

4. L'allontanamento dal servizio per motivi cautelari viene reso noto per iscritto al lavoratore/lavoratrice interessato e può essere mantenuto dall'impresa per il tempo dalla medesima ritenuto necessario ma non oltre il momento in cui sia divenuta irrevocabile la decisione del giudice penale.

5. La circostanza che il lavoratore/lavoratrice allontanato dal servizio per motivi cautelari, vi venga poi riammesso dall'impresa, pendenti le indagini preliminari o le successive fasi di cui al primo comma, lascia immutati gli effetti della comunicazione prevista dal comma 2.

6. Il lavoratore/lavoratrice allontanato dal servizio, ai sensi del comma che precedono, conserva, per il periodo relativo, il diritto all'intero trattamento economico e il periodo stesso viene considerato di servizio attivo per ogni altro effetto previsto dal presente contratto collettivo di lavoro.

7. Anche durante il periodo di allontanamento del lavoratore/lavoratrice dal servizio per motivi cautelari, restano ferme, così per l'impresa che per il lavoratore/lavoratrice medesimo, le facoltà di recesso dal rapporto di cui all'art. 77.”

Art. 42 – Tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni

“1. Qualora nei confronti del lavoratore/lavoratrice venga notificata informazione di garanzia o provve-

dimento analogo ovvero esercitata azione penale in relazione a fatti commessi nell'esercizio delle sue funzioni, le eventuali sanzioni pecuniarie e le spese giudiziali, comprese quelle di assistenza legale, sono a carico dell'impresa, fermo restando il diritto dell'interessato a scegliersi un legale di sua fiducia.

2. La tutela di cui alla presente norma non si attua in presenza di azioni penali conseguenti a fatti o ad atti commessi in violazione di istruzioni o disposizioni emanate dall'azienda e in tutti i casi in cui il comportamento del lavoratore sia in conflitto con l'azienda stessa.

3. Nei casi di cui sopra, al lavoratore/lavoratrice che sia privato della libertà personale verrà conservato il posto di lavoro con diritto alla retribuzione fermi restando i casi di risoluzione del rapporto da imputare a causa diversa.

4. Qualora il danneggiato si costituisca parte civile nei confronti del lavoratore/lavoratrice, l'onere dell'eventuale risarcimento è a carico dell'impresa.

5. Nei casi di cui ai commi precedenti, resta esclusa la applicabilità delle disposizioni contenute nei commi da 2 a 7 dell'art. 41.

6. Il lavoratore/lavoratrice che si trovi nelle condizioni di cui al presente articolo deve darne immediata notizia all'impresa.

7. Le garanzie e le tutele di cui ai commi 1 e 4 si applicano al lavoratore/lavoratrice anche successivamente alla cessazione del rapporto, sempreché si tratti di fatti accaduti nel corso del rapporto stesso.

8. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano in quanto compatibili con norme inderogabili di legge che disciplinino la materia e, comunque, con eventuali disposizioni regolamentari già vigenti sulla materia stessa.

NOTA A VERBALE

Le Parti stipulanti chiariscono che la tutela di cui al presente articolo, alle condizioni ivi stabilite, riguarda anche i dipendenti nei cui confronti sia esercitata azione penale relativa a fatti commessi nell'esercizio delle loro funzioni per l'adempimento di obblighi posti a carico della banca per antiriciclaggio, lotta all'usura, Mifid e privacy”.

Art. 43 – Responsabilità civile verso terzi

“In relazione a quanto previsto dall'art. 5 della legge del 13 maggio 1985, n. 190, le imprese terranno a proprio carico l'onere per la copertura della responsabilità civile verso terzi – ivi comprese le eventuali connesse spese legali – conseguente allo svolgimento delle mansioni contrattuali, salvo i casi di dolo o colpa grave, dei quadri direttivi, e degli altri lavoratori/lavoratrici particolarmente esposti al rischio medesimo”.

ORA IL LAVORO

Working Paper

collana a cura di First Cisl

