

---

# **Banca Estesa**

## **Particolarità per Filiali con orario Flessibile**

### **Norme operative**

---

1.	Premessa .....	3
2.	Operatività transazionale .....	3
3.	Apertura filiale.....	4
4.	Apertura mezzi forte .....	4
4.1.	Casseforti e mezzi forti per la custodia dei valori.....	4
4.2.	Cassette di sicurezza.....	4
5.	CHIUSURA CONTABILE GIORNATA PRECEDENTE – CHIUF.....	4
6.	Gestione valori in bianco - primo turno .....	4
6.1.	Valori divisibili.....	4
6.2.	Valori indivisibili.....	5
7.	Approvvigionamento contante - Richiesta contante e consegna plico da parte del Service .....	6
7.1.	Richiesta contanti .....	6
7.2.	Consegna plico da parte del Service.....	6
8.	Quadratura casse primo turno (mattino).....	6
9.	Passaggio valori e contanti .....	6
9.1.	Passaggio contanti fra tenutario T1 e tenutario T2.....	6
9.2.	Passaggio valori divisibili .....	6
9.3.	Passaggio valori indivisibili .....	7
10.	Riversamento contanti – Richiesta ritiro contante e preparazione plico per il Service .....	7
11.	Passaggio pomeridiano chiavi cassette di sicurezza.....	7
12.	Avvio servizio di cassa pomeriggio .....	7
13.	Rimessa assegni lavorati.....	7
14.	Quadratura casse secondo turno (pomeriggio) .....	8
15.	Particolarità operative.....	8
15.1.	Assegni accolti in versamento allo sportello dopo le 16,30 .....	8
15.2.	Assegni versati su apparecchiature MTA.....	9
15.3.	Operazioni verso altre Filiali con orario standard .....	9
16.	Attività propedeutiche al nuovo modello di Filiale .....	10

---

## 1. Premessa

Il presente documento si pone l'obiettivo di dettagliare le norme operative per le Filiali con orario flessibile di apertura al pubblico al momento così definito: lunedì – venerdì dalle ore 8.05 alle 20.00 con attività di cassa sino alle ore 19.45, chiusura per pausa pranzo con sovrapposizione dei turni lavorativi del personale, nonché apertura al sabato mattina solo per operatività di tipo consulenziale, con orario modificabile in base alle esigenze delle diverse realtà territoriali. Le norme contenute nel documento verranno integrate nella normativa vigente pubblicata in ARCO al termine della fase pilota.

Si precisa al riguardo preliminarmente che, per la parte della giornata lavorativa non coincidente con l'orario di massima stabilito per la sua prestazione di lavoro in cui il Direttore non può essere presente in servizio, ferma restando la sua competenza e responsabilità in materia di organizzazione del lavoro, per quanto concerne gli altri compiti dallo stesso ordinariamente svolti, i lavoratori in servizio dovranno segnalare le esigenze operative che non possono soddisfare direttamente al Responsabile Commerciale, se previsto, o, ove non previsto, al Coordinatore Commerciale.

Tali figure professionali:

- cureranno direttamente la gestione delle problematiche di tipo commerciale loro sottoposte.
- interesseranno le sovraordinate strutture di Area per le eventuali problematiche in materia di concessione del credito e, segnatamente, di sconfinamento, non di specifica competenza.

Ciò premesso, di seguito le attività di Filiale vengono riportate in ordine cronologico dall'avvio mattutino sino alla chiusura della unità organizzativa; per comodità il tenentario dei valori del primo turno viene denominato T1 e il tenentario del secondo turno viene denominato T2.

## 2. Operatività transazionale

Al fine di garantire un elevato livello di servizio alla clientela, l'operatività delle procedure è stata prorogata sino alle ore 20.00, con eccezione delle procedure interessate da cut-off interbancari (bonifici, portafoglio e cassa effetti con chiusura alle ore 19.00)

Per l'operatività transazionale da gestire tramite le strutture della DCO di riferimento per l'operatività (ex HUB Operations) si richiamano le tempistiche riportate nel documento "Regole e perimetro per accentramento attività sugli HUB Operations". Ciò detto, si precisa che le disposizioni consegnate dopo le ore 17.00 e nella giornata di sabato, saranno raccolte dai colleghi della Filiale, ma considerate come presentate dal cliente nella prima giornata lavorativa successiva anche ai fini del relativo cut off di invio alle strutture della DCO di riferimento per l'operatività; a tale proposito dovrà essere apposto specifico timbro sulla copia per il cliente – Il timbro verrà fornito d'ufficio alle Filiali interessate.

Invece per le operazioni regolate in contanti, vista l'impossibilità di inoltrare al "Servizio Transazionale", sarà possibile processarle dai colleghi in Filiale sino agli orari di disponibilità delle procedure con contabilizzazione immediata

Anche per la negoziazione assegni è previsto un orario di cut-off, meglio specificato al paragrafo "Rimessa assegni lavorati" del presente documento

---

### 3. Apertura filiale

Relativamente all'apertura mattutina della filiale nulla cambia rispetto alle attuali regole per cui si rimanda al documento **“Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso”**

### 4. Apertura mezzi forte

#### 4.1. Casseforti e mezzi forti per la custodia dei valori

Nulla cambia rispetto alle attuali regole che prevedono che sia in carico al tenentario T1 l'apertura a inizio giornata dei mezzi forti contenenti i valori di filiale. Per quanto riguarda i mezzi forti nonché le modalità di apertura degli stessi si rimanda al documento di regole di sicurezza per cui si rimanda al documento **“Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso”**

#### 4.2. Cassette di sicurezza

Sarà cura del tenentario T1 recuperare le chiavi per l'apertura della porta di accesso agli impianti nonché le chiavi di apertura degli impianti stessi e procedere tenendo presente le attuali regole di carattere organizzativo che prevedono la presenza di due soggetti in contraddittorio. Le chiavi saranno reperibili all'interno di apposito vano indicato nel documento **“Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso”**

### 5. CHIUSURA CONTABILE GIORNATA PRECEDENTE – CHIUF

Attività in carico al tenentario T1 ovvero ad un collega del primo turno

La transazione CHIUF – Chiusura Filiale – deve essere eseguita il giorno successivo con riferimento alla giornata contabile di competenza (es. il martedì per la giornata contabile del lunedì precedente).

### 6. Gestione valori in bianco - primo turno

Attività in carico al tenentario T1.

Relativamente ai valori in bianco e alla loro gestione è necessario fare alcune precisazioni.

#### 6.1. Valori divisibili

Trattasi di quei valori che possono essere assegnati proceduralmente o manualmente ad un operatore. Tali valori devono essere necessariamente ripartiti tra i tenentari identificati come T1 e T2, nonché al tenentario del sabato di volta in volta indicato dal Direttore di Filiale per i valori previsti.

Per i valori con numeriche non gestite dalla procedura, (es: carte a magazzino) la ripartizione tra i diversi tenentari deve essere verbalizzata con utilizzo del modulo **“Registro Carico e Scarico - Valori Divisibili”** che si fornisce in allegato in attesa di renderlo disponibile con le consuete modalità



Registro  
Carico-Scarico Valori I

I valori divisibili sono:

- 
1. Fascicoli assegni bancari
  2. Assegni circolari
  3. Depositi a risparmio
  4. Biglietti spettacoli
  5. Carte a magazzino
  6. Ecc...(valori diversi peculiari delle realtà territoriali)

In fase di impianto e per i successivi reintegri delle giacenze, il tenentario T1 (T2 per turno del pomeriggio) allo scopo di garantire la corretta operatività, deve procedere alla distribuzione dei valori sopra indicati come 1 – 2 - 3 agli operatori del proprio turno; i valori dovranno essere caricati in GEVIB con modalità "OPE".

Invece i valori sopra indicati come 4 – 5 – 6 restano in carico a T1 (T2 per turno del pomeriggio) e devono essere gestiti manualmente su richiesta del singolo operatore con le attuali modalità operative.

Sarà cura di T1 confermare il reintegro automatico del "sottoscorta" dei valori.

Si evidenzia che il tenentario T1 al termine del turno dovrà collocare la propria giacenza di valori divisibili residuale all'interno di apposito mezzoforte ad accesso esclusivo, ovvero se non possibile in buste autosigillanti (anti strappo) opportunamente siglate.

## **6.2. Valori indivisibili**

Trattasi di quei valori che non possono essere distribuiti agli operatori e che, o per finalità di servizio o per caratteristiche della procedura, devono essere disponibili durante l'intera giornata e considerati in carico alla Filiale. I valori indivisibili sono:

- a) Effetti a garanzia
- b) Note di pegno
- c) Fidejussioni
- d) Effetti in pagamento
- e) Assegni e effetti cambiari in sospeso/insoluti
- f) Carte nominative
- g) Conti d'ordine
- h) Telepass
- i) Ecc...(valori diversi peculiari delle realtà territoriali)

Per quanto riguarda le prime tre tipologie di valori (a, b, c) si precisa che restano in carico al tenentario T1 il quale, all'abbisogna, deve consegnare il valore richiesto al collega che al ricevimento deve controfirmare l'eventuale supporto cartaceo prodotto dalla transazione ovvero una fotocopia del frontespizio del valore consegnato. Tali valori devono essere conservati opportunamente raggruppati per tipologia e, se possibile, custoditi all'interno di contenitori metallici chiusi ovvero all'interno dei mezzi forti disponibili in Filiale privilegiando, ove presenti, armadi di sicurezza.

Tutti gli altri valori sopra indicati sono invece in carico alla Filiale/Banca e non ad uno specifico operatore, e vanno ricoverati in armadi in gestione comune tra i tenentari. Le chiavi di tale armadio verranno assegnate dal Direttore con passaggio verbalizzato ai tenentari T1 , T2 nonché al collega presente il sabato.

Uniche eccezioni sono gli Effetti in pagamento, gli Assegni e effetti cambiari in sospeso/insoluti e i Conti d'ordine per i quali si prevede che la quadratura avvenga giornalmente a cura del T2.

---

La verifica della materialità rispetto alla rimanenza prevista nelle rispettive procedure deve essere effettuata ogni 15 gg. da uno dei due tenutari (T1 o T2) alla presenza di un collega con funzione di garante, con le medesime modalità previste dal documento di Governance “Controlli del Direttore” (controlli di tipo delegabile).

## **7. Approvvigionamento contante - Richiesta contante e consegna plico da parte del Service**

Attività in carico al tenutario T1.

### **7.1. Richiesta contanti**

Entro le ore 11.00 il tenutario T1 dovrà richiedere il contante necessario per garantire la normale operatività. Tale richiesta dovrà tener conto anche delle indicazioni rivenienti dal tenutario T2 in merito ad eventuali esigenze di contante per il proprio turno.

### **7.2. Consegna plico da parte del Service**

Al pervenimento del plico contanti che deve essere immediatamente ricoverato in un tesoretto temporizzato, sarà cura del tenutario T1, opportunamente coadiuvato da altro collega con funzione di garante, procedere all’apertura del plico e alla collocazione del contante negli appositi mezzi forti con le modalità attualmente in uso. Relativamente ai mezzi forti utilizzabili, in tale contesto è necessario far riferimento al documento **“Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso”**

## **8. Quadratura casse primo turno (mattino)**

Attività in carico agli Assistenti alla Clientela del primo turno.

Agli orari previsti gli Assistenti alla Clientela devono quadrare la propria cassa con le consuete modalità procedendo altresì allo scarico delle eccedenze di contanti con relativo passaggio al tenutario T1 (GIROV) nonché allo scarico degli assegni (TOTAS) da posizionarsi nell’apposita bolgetta in attesa del ritiro pomeridiano

## **9. Passaggio valori e contanti**

Attività in carico ai tenutari T1 e T2

Le attività di passaggio contanti e valori è previsto che si svolgano durante la fascia oraria in cui i tenutari T1 e T2 sono entrambi presenti. Prerequisito è che tutti gli operatori di sportello abbiano terminato le attività di quadratura e abbiano “girato” il contante in eccesso al tenutario T1.

### **9.1. Passaggio contanti fra tenutario T1 e tenutario T2**

Il tenutario T1 deve consegnare il contante al tenutario T2 con le usuali modalità che prevedono l’esecuzione della transazione di giro valori tra cassieri (GIROV). Tale operazione presuppone che il tenutario T1 trattienga parte della giacenza per garantire la corretta operatività la mattina successiva. Il tenutario T2 deve ricoverare il contante ricevuto all’interno del tesoretto a proprio uso esclusivo.

### **9.2. Passaggio valori divisibili**

Il tenutario T2, allo scopo di gestire le eventuali richieste rivenienti dagli operatori del proprio turno, richiede al tenutario T1 il reintegro della propria scorta di valori divisibili. Il tenutario T2 al termine del

---

turno, dopo aver quadrato le proprie giacenze, dovrà collocare i valori residuali all'interno di apposito mezzoforte ad accesso esclusivo ovvero se non possibile in buste autosigillanti opportunamente siglate.

### **9.3. Passaggio valori indivisibili**

Atteso che i valori a garanzia (Effetti a garanzia, Note di pegno e Fidejussioni) rimangono in custodia esclusiva al T1, nel caso in cui il tenentario T2 richieda al tenentario T1 la consegna di uno di tali valori è necessario che:

- Il tenentario T1 fotocopii il valore
- Il tenentario T1 consegni il valore al tenentario T2
- Il tenentario T2 firmi per ricevuta la fotocopia
- Il tenentario T2 conservi la fotocopia in apposita raccolta unitamente alla distinta di scarico

## **10. Riversamento contanti – Richiesta ritiro contante e preparazione plico per il Service**

È previsto che le attività in argomento si svolgano durante la fascia oraria in cui i tenentari T1 e T2 sono entrambi presenti, fermo restando i previsti orari di cut-off

Ciò premesso sarà cura dei due tenentari procedere alla verifica della giacenza effettiva della filiale (tenendo presente le necessità operative del tenentario T2), alla successiva richiesta di intervento da parte del vettore e al confezionamento del plico da inviare. Il plico confezionato dovrà essere posizionato in apposito mezzoforte come riportato nel documento **“Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso”**

E' consigliabile che la conferma di ritiro plico venga effettuata dal medesimo tenentario che ha richiesto l'intervento del Service; tale accortezza allo scopo di evitare inutili giri valori fra i due tenentari.

## **11. Passaggio pomeridiano chiavi cassette di sicurezza**

Fare riferimento al documento **“Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso”**

## **12. Avvio servizio di cassa pomeriggio**

Tutti gli operatori opportunamente riforniti dal tenentario T2 avviano il servizio alla clientela

## **13. Rimessa assegni lavorati**

Gli operatori del secondo turno alle ore 16,30 e comunque in tempo utile per il ritiro da parte del vettore incaricato, devono effettuare lo scarico assegni (TOTAS) fino a quel momento negoziati. Tali assegni devono essere inseriti nella stessa bolgetta utilizzata per quelli totalizzati dal turno precedente.

Si evidenzia che tutti gli assegni negoziati dopo la TOTAS devono essere conservati separatamente in busta autosigillante a cura del tenentario T2 e NON devono essere inviati al service con il giro pomeridiano.

Il giorno successivo sarà cura del tenentario T2:

- recuperare gli assegni negoziati dalle 16,30 alle 19.45 del giorno precedente

- 
- posizionare gli assegni di cui sopra nella medesima bolgetta degli assegni negoziati in giornata entro le ore 16,30
  - consegnare la bolgetta al vettore addetto al ritiro

## 14. Quadratura casse secondo turno (pomeriggio)

Attività in carico agli Assistenti alla Clientela del secondo turno e al Tenutario T2

Gli Assistenti alla clientela devono quadrare la propria cassa con le consuete modalità procedendo altresì allo scarico delle eccedenze di contanti e al relativo passaggio degli stessi al tenutario T2 (GIROV).

Allo scopo di agevolare le attività legate alla quadratura, si raccomanda agli operatori di cassa di contenere il più possibile la propria giacenza di contante. A tal proposito si precisa che l'operatore ha la possibilità di ridurre la propria giacenza come segue:

- girando al tenutario, anche più volte al giorno, eventuali eccedenze di contante (GIROV)
- per le postazioni di lavoro dotate di Roller Cash (Slot e Win) verificando, preventivamente alla chiusura, le banconote contenute all'interno di singoli cassetti richiamando l'apposita funzione di "Verifica parziale contenuto cassetti" (TCROL) con le modalità indicate nei MU "Roller Cash Slot" e "Roller Cash Win". Si rammenta che i cassetti verificati con la citata funzione sono esclusi dalle successive attività di introito e esborso; tali cassetti possono considerarsi già quadrati e quindi non necessitano di ulteriori riscontri durante le fasi di chiusura postazione di lavoro, pertanto all'atto dell'esecuzione della funzione di "Verifica totale contenuto cassetti" (TCROL) a chiusura postazione di lavoro, non verranno aperti i cassetti già verificati.

**Alla luce di quanto sopra, e sempre per agevolare i processi di chiusura, si richiama l'attenzione degli operatori a NON effettuare la transazione TCSVU per le attività di quadratura**

Gli operatori, inoltre, dovranno effettuare la TOTAS per la quota parte di assegni negoziati dalle ore 16,30 alle 19.45 consegnandoli al tenutario T2.

La chiusura di cassa deve essere effettuata al più tardi alle ore 19.45. Pertanto, ove consentito in funzione della affluenza di pubblico, gli operatori devono iniziare le attività di quadratura in anticipo rispetto a tale orario, mantenendo quindi operativa in Filiale una sola postazione di cassa sino alle 19.45.

Terminate le attività di cui sopra sarà cura del tenutario T2 procedere alla chiusura dei mezzi forti come definito nel documento **"Regole di Sicurezza fisica – Particolarità per le Filiali con orario esteso"**

## 15. Particolarità operative

Di seguito alcune evidenze riferite ad attività specifiche.

### 15.1. Assegni accolti in versamento allo sportello dopo le 16,30

Si evidenzia che gli assegni accolti in versamento (VERSA) dopo le ore 16,30 verranno inviati al service per le previste lavorazioni nella giornata lavorativa successiva; pertanto i giorni di disponibilità economica passeranno dagli attuali 3 a 4 allo scopo di consentire la gestione degli eventuali insoluti in tempo utile. Ad ogni versamento effettuato dopo le ore 16,30 la clientela sarà informata di tale modifica di disponibilità

---

economica tramite apposita clausola che il sistema stamperà sulla contabile e/o riportata su tablet. Il cliente facoltizzato ad operare sul conto (esclusi i soggetti censiti con delega "SPO") come di consueto dovrà firmare la contabile autorizzando specificamente anche tale deroga

La medesima clausola è apposta anche su apposito addendum reperibile e stampabile da ARCO, così definito **Addendum per assegni versati dopo le 16.30 (solo Filiali Flexi)**. Tale addendum deve essere necessariamente presentato unitamente alla distinta di versamento e deve essere firmato da persona facoltizzata ad operare sul conto di accredito (con esclusione del delegato "SPO").

Pertanto nell'eventualità in cui un delegato con delega "SPO" si presenti allo sportello per richiedere l'esecuzione di un versamento di assegni dopo le ore 16,30 senza il citato addendum opportunamente firmato, non sarà possibile eseguire l'operazione. L'operatore di cassa deve stampare l'addendum, consegnarlo al delegato il quale potrà richiedere nuovamente l'esecuzione dell'operazione previa sottoscrizione dell'addendum da parte di persona facoltizzata.

Dopo le ore 16.30, considerato che il delegato di sportello (delega SPO) non può sottoscrivere la clausola integrativa al contratto e deve necessariamente presentare la distinta di versamento e il relativo addendum opportunamente firmato da soggetto facoltizzato, nel caso di versamento con assegni deve essere escluso manualmente il tablet valorizzando lo specifico flag "Escludi Tablet". Questo è necessario per archiviare univocamente l'operazione in modalità cartacea e qualificare correttamente il delegato come "Presentatore" del versamento.

**N.B. Le successive attività di apposizione di eventuali timbri nonché di taglio dell'angolo sinistro degli assegni devono essere effettuate necessariamente dopo l'apposizione della firma del cliente sulla contabile**

**VECON – Accredito Cliente convenzionato** - Tenuto conto che tale tipologia di versamento viene effettuata generalmente da soggetti con delega "SPO", la transazione NON deve essere effettuata dopo le ore 16.30.

### **15.2. Assegni versati su apparecchiature MTA**

In virtù di quanto sopra descritto, sarà cura dell'operatore recuperare e lavorare gli assegni versati su apparecchiatura MTA prima delle ore 16,30 e comunque in tempo utile per garantire l'invio congiunto con gli assegni negoziati allo sportello. Si raccomanda di non effettuare recuperi e lavorazioni successive alle ore 16,30; di fatto gli assegni introitati dopo tale orario dovranno essere recuperati e inviati al Service il giorno seguente con il consueto giro pomeridiano unitamente agli assegni introitati allo sportello.

### **15.3. Operazioni verso altre Filiali con orario standard**

Le operazioni contabili possono essere eseguite oltre le ore 17.00 sia in circolarità che in interoperabilità verso tutte le altre Filiali, anche se queste non operano con orario esteso. In particolare le operazioni che richiedono un completamento da parte della Filiale ricevente che non opera con orario esteso, avverrà il primo giorno lavorativo successivo (es. Partita Viaggiante).

Inoltre le operazioni eseguite dopo le ore 17.00 che generano sconfinamento a valere su rapporti portafogliati su Filiali con orario standard, dovranno essere gestite dalla struttura di Area designata.

In fase iniziale, in presenza di sconfini a valere sui rapporti riconducibili alla clientela della Divisione Corporate, Investment Banking e Banca Prossima, sarà cura della Filiale provvedere alla ripresentazione

---

dell'operazione nella giornata lavorativa successiva. Sarà data specifica notizia nel momento in cui questa indicazione sarà aggiornata.

Inoltre come indicato dalla struttura di BdT – Direzione Crediti si evidenzia quanto segue:

#### AUTORIZZAZIONE SCONFINAMENTI TEMPORANEI IN CONTO CORRENTE

Fermo restando quanto normato in materia dalle vigenti Facoltà di Concessione e Gestione del Credito e dalla dedicata G.O., cui si fa ampio rimando per tutti gli aspetti di processo, si precisa quanto segue:

- l'esercizio della facoltà da parte del Sostituto designato "in caso di assenza del Direttore di Filiale" è attivabile esclusivamente ove l'assenza del Direttore sia relativa all'intera giornata lavorativa e non estensibile, quotidianamente, alle fasce di orario in cui lo stesso non sia presente per il solo effetto dell'applicazione della Flessibilità; ove in tali fasce si manifestasse l'esigenza di autorizzare uno sconfinamento, i soli Coordinatori e Gestori dotati di facoltà deliberative possono autorizzare sconfinamenti nei termini previsti dalla normativa vigente, inoltrando, per tutte le restanti casistiche, la richiesta di autorizzazione alle competenti Funzioni di Area/Banca;
- per eventuali sconfinamenti relativi a posizioni gestite da Filiali diverse da quella che sta operando, con particolare riferimento a rapporti portafogliati sulle Filiali Imprese, nel caso in cui sia possibile coinvolgere il Gestore/Direttore della Filiale competente e questo condivida l'opportunità di proporlo, lo sconfinamento dovrà essere sottoposto e potrà essere autorizzato a livello di Area/Banca, dove l'Organo Facoltizzato potrà entrare in procedura loggandosi con il contrassegno della Filiale su cui è appoggiato il rapporto ed autorizzare lo sconfinamento sottoposto.

## 16. Attività propedeutiche al nuovo modello di Filiale

Il venerdì precedente la partenza dell'operatività con orario esteso, la Filiale deve effettuare quanto segue:

- verifica e quadratura dei valori in bianco "divisibili e indivisibili" – come riportato nei pgf 6.1 e 6.2
- per le Filiali dotate di Cash in Cash out (CICO) è necessario configurare con utilizzo transazione "PULCF" gli orari di funzionamento del dispositivo come riportato nel MU "Cash Dispenser" – pgf Installazione/Configurazione - pubblicato in ARCO. In sintesi, per ogni giorno dal lunedì al venerdì gli orari devono essere modificati come segue:
  - mattina inizio ore → 07.55
  - mattina fine ore → 14.00
  - pomeriggio inizio ore → 14.01
  - pomeriggio fine ore → 20.30