

CGIL

GUIDE NORMATIVE
FISAC Gruppo IntesaSanpaolo

La gestione dei rischi connessi all'operatività di sportello

Manuale FISAC/CGIL Intesa SanPaolo

Edizione gennaio 2013
A cura di Patrizia Pirri

INDICE

| | |
|--|---------|
| • Introduzione | pag. 3 |
| • Presidio del rischio e sicurezza fisica | pag. 4 |
| • Banconote | pag. 6 |
| • Identificazione del cliente | pag. 6 |
| • Prelievi | pag. 8 |
| • Cambio assegni bancari | pag. 8 |
| • Cambio assegni circolari | pag. 9 |
| • Bonifici per cassa | pag. 10 |
| • Segnalazioni sospette/Antiriciclaggio | pag. 11 |
| • Differenze di cassa | pag. 12 |
| • Contestazioni | pag. 13 |
| • Aspetti particolari connessi agli orari estesi | pag. 14 |

Introduzione

La breve guida che avete tra le mani nasce con l'intento di fornire indicazioni di carattere generale in merito ai possibili rischi nei quali si può incorrere agendo in qualità di operatore di sportello. Tale attività implica delle responsabilità determinate da leggi, dal contratto e da disposizioni della banca, la cui conoscenza è indispensabile per svolgere serenamente il proprio lavoro.

Sono state già state redatte in passato altre guide simili, ma questa si differenzia per alcuni motivi importanti:

- è aggiornata con le ultime normative uscite;
- sarà sempre aggiornata, perché a fronte di novità vi metteremo a disposizione una nuova versione;
- le normative non vengono semplicemente riassunte o interpretate: abbiamo allegato tramite link i test integrali di quelle che abbiamo giudicato più importanti. Quindi, **basta salvare questo nostro “manuale” fra i vostri documenti e con un semplice “click” avrete accesso a tutta la normativa di riferimento in qualsiasi momento¹.**

Il primo allegato è costituito dalla “Guida agli operatori” ([click qui per l'edizione di dicembre 2011](#)). Si tratta di un manuale di oltre 200 pagine, che tratta in modo dettagliato, e per certi versi fin troppo elementare, le varie operazioni che possono essere svolte da un normale cassiere. Abbiamo deciso metterlo comunque a vostra disposizione perché, pur essendo costituito per lo più da informazioni ovvie e diffusamente conosciute, contiene anche indicazioni che possono essere utili, specialmente per chi si trova ad operare in situazioni dove non è così semplice chiedere chiarimenti al collega vicino più esperto.

Con questo speriamo di aver preparato un contributo utile ad uno svolgimento del lavoro di sportello più consapevole e quindi più sereno.

Buona lettura.

¹ E' importante ricordare che per motivi di sicurezza, i link di questo manuale riportano direttamente ai documenti presenti su intranet e quindi **non** sono consultabili al di fuori dell'azienda.

Presidio del rischio e sicurezza fisica.

Nella circolare sulla sicurezza e soprattutto nel fascicolo istruzioni collegato e denominato "Regole di sicurezza fisica" ([click qui per l'edizione gennaio 2012](#)) sono affrontate in modo molto chiaro e puntuale molte questioni importanti: da come si regola l'ingresso in filiale a chi è titolato a detenere le varie chiavi; dalla gestione dei mezziforti [per i manuali operativi di cash dispenser ([click qui](#)), roller cash slot ([click qui](#)) e roller cash win ([click qui](#))] e delle combinazioni al caricamento dei bancomat; dalla gestione dei valori ai comportamenti da mettere in atto in situazioni di emergenza. Vi consigliamo quindi di leggere attentamente il materiale in questione, soprattutto nei punti che riguardano lo svolgimento del vostro lavoro specifico. **Vi ricordiamo che le Guide Operative dei principali processi sono reperibili in ARCO – Guide Operative / Supporto al business / Sicurezza e Continuità Operativa / Gestione Sicurezza Fisica / Gestione SECURITY.** Vi segnaliamo infine la sezione dedicata alla sicurezza fisica della formazione on-line, accessibile attraverso il percorso **HOME PAGE / PERSONA / FORMAZIONE / SICUREZZA**, così come l'analoga sezione presente sulla web tv attraverso **HOME PAGE / WEBTV / SICUREZZA**.

In queste poche pagine, invece, ci limitiamo a toccare alcuni punti, che secondo noi interessano il lavoro quotidiano con maggiore frequenza. Di fondamentale importanza è il rispetto dei **massimali di cassa**. Per ogni filiale sono previsti determinati e precisi limiti relativi alla cassa di ogni singolo operatore e all'importo complessivo di tutte le casse di filiale, compresi erogatori automatici, MTA, ecc.

Per ciascun operatore l'importo del massimale "di cassetto" in postazioni senza dispensatori di denaro (cash in cash out, ecc.) è di 5.000 euro (per i massimali complessivi di cassa rimandiamo al manuale [click qui per l'edizione dicembre 2011](#)). In caso di filiale dotata di casse con dispensatori di denaro (cash in cash out, ecc.) il massimale è di 1.000 euro. Sono poi specificati in modo dettagliato, e quindi consigliamo agli operatori di sportello di leggere attentamente la parte di circolare che riguarda la loro fattispecie, i massimali relativi all'intervallo meridiano e alla chiusura serale dei vari tipi di mezzi a disposizione della filiale, e che sono sintetizzati nella tabella riportata nella pagina seguente:

| TIPO APPARECCHIATURA | Limite di giacenza durante l'orario di sportello | | Limite di giacenza durante la chiusura meridiana | | Limite di giacenza durante la chiusura serale | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | Cassetto non temporizzato | Scomparto/cassetti temporizzati | Cassetto non temporizzato | Scomparto/cassetti temporizzati | Cassetto non temporizzato | Scomparto/cassetti temporizzati |
| CASSEFORTINE CON SPORTELLI TEMPORIZZATO | € 5.000 (6.000 qualora l'addetto svolga operazioni di valuta estera) | € 30.000 (per la postazione nel suo complesso) | € 0 | € 10.000 | € 0 | € 0 |
| CASSEFORTINE AUTOMATICHE A PIU' SCOMPARTI | € 5.000 (6.000 qualora l'addetto svolga operazioni di valuta estera) | € 10.000 (singolo cassetto) € 30.000 (per postazione di cassa nel suo complesso) | € 1.000 | € 10.000 (singolo cassetto) € 30.000 (per postazione di cassa nel suo complesso) | € 1.000 | € 10.000 (per la postazione nel suo complesso) |
| CASSEFORTINE AUTOMATICHE A PIU' SCOMPARTI GESTITE DA SPECIFICO APPLICATIVO | € 1.000 (controllore di sola moneta metallica) | € 30.000 (per la postazione nel suo complesso) | € 1.000 (controllore di sola moneta metallica) | € 30.000 (per la postazione nel suo complesso) | € 1.000 | € 10.000 (per la postazione nel suo complesso) |
| APPARECCHIATURA C.I.C.O. | € 1.000 (controllore di sola moneta metallica) | € 250.000 (fermo restando il limite del massimale sancito per la Filiale) | € 1.000 (controllore di sola moneta metallica) | € 250.000 (fermo restando il limite del massimale sancito per la Filiale) | € 1.000 (controllore di sola moneta metallica) | € 250.000 (fermo restando il limite del massimale sancito per la Filiale) |
| APPARECCHIATURA ROLLERCASH 998 CI MULTITESORETTO | € 50.000 per la postazione nel suo complesso | | € 50.000 per la postazione nel suo complesso | | € 50.000 per la postazione nel suo complesso | |

Superare questi limiti non significa automaticamente incorrere in sanzioni, ma è evidente che in caso di rapina, soprattutto se gli importi reali superano di molto quelli consigliati, bisogna essere in grado di giustificarli (versamento in contanti ricevuto da poco, impossibilità di occultare gli eccessi, ecc.). D'altra parte si tratta anche di regole che tutelano non solo i beni della banca, ma indirettamente anche i dipendenti: consegnare poco denaro ad eventuali rapinatori rende meno appetibile il punto operativo.

Per quanto riguarda invece i massimali per gli sportelli con erogatori automatici di denaro, ci teniamo a sottolineare l'importanza del massimale per motivi opposti. I colleghi che operano in queste condizioni spesso hanno a disposizione molto meno o addirittura nulla (il mezzo lo permette). In caso di rapina in presenza di questi dispositivi è fondamentale che il collega metta a disposizione del rapinatore tutto il contante eventualmente disponibile, spiegando con la maggior calma possibile che non ha la possibilità di "sbloccare" l'erogatore se non nei tempi e per le cifre previste.

La **quadratura del bancomat, le operazioni legate alla cassa continua, l'apertura del cosiddetto "sacco" con cui arriva il denaro vanno sempre eseguite in contraddittorio, cioè in due persone.** Nelle filiali con una sola persona (o con due, ma con una assente per ferie, malattia, corsi) sono ammesse eccezioni, ma solo per quanto riguarda apertura e spedizione del "sacco" e per la detenzione di chiavi e combinazioni dei mezziforti. Il sistema supporta questa attività con una segnalazione in procedura all'Area assistenza operativa. [Click qui per il manuale sulla gestione materialità, spedizione e trasporto valori \(edizione settembre 2012\).](#)

Il caricamento del bancomat deve avvenire in condizioni di sicurezza, e quindi di norma quando la filiale è chiusa.

Gennaio 2013

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

E' espressamente vietato l'utilizzo dell'intervallo di pranzo. Solo su autorizzazione del direttore, ed in modo non continuativo, questa attività può svolgersi durante l'orario di apertura al pubblico nei seguenti casi:

- quando esistono particolari ragioni operative, gestendo in manuale l'ingresso delle clientela, con l'intento di avere all'interno della filiale solo persone conosciute;
- quando il bancomat è collocato all'interno della cosiddetta area safe, cioè in un locale protetto e separato dal resto della filiale

anche su questo tema la normativa è reperibile in REGOLE DI SICUREZZA FISICA ([click qui](#))

[Inoltre Click qui per la guida operativa ATM ed MTA dell'8 marzo 2011](#)

Banconote

Il controllo del contante riveste particolare importanza. A questo proposito ricordiamo come sia sempre consigliabile eseguire in presenza del cliente le operazioni che comportano introito o esborso di valori.

Nel caso in cui si riscontrassero **banconote sospette di falsità** ([click qui per l'approfondimento legislativo](#)) sono assolutamente da evitare la riconsegna della banconota al cliente, il taglio della stessa ed eventuali cancellature o invalidazioni. Lo stesso comportamento va tenuto anche in caso di ritiro di altri titoli di credito falsificati. Il cassiere che restituisce una banconota sospetta di falsità potrebbe rendersi responsabile di concorso nel reato di spaccio di banconote false ed essere perseguito penalmente.

Si raccomanda pertanto di attenersi scrupolosamente a quanto contemplato dalla normativa ([click qui per la guida operativa "gestione banconote e monete sospette di falsità" del marzo 2012](#); e [click qui per la guida operativa per banconote sospette di falsità riscontrate da MTA del 3/10/2009](#)) in merito alla compilazione dei verbali, alla raccolta della documentazione e al loro invio agli organi competenti. Segnaliamo che, nel caso in cui il recapito fax dell'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento (UCAMP) non fosse raggiungibile, è bene conservare i fax-report con esito negativo (ricevuta di mancata consegna) da allegare agli inerenti verbali.

Identificazione del cliente

Alleghiamo qui di seguito la normativa ([click qui per la guida operativa cambio assegni di maggio 2012](#), [click qui per l'allegata scheda "A"](#), [click qui per l'allegata scheda "B"](#), [click qui per l'allegata scheda "C"](#)) relativa all'identificazione del cliente, ai prelievi, al cambio assegni e ai bonifici per cassa anche se, trattandosi di operazioni particolarmente

frequenti e delicate, abbiamo pensato di dilungarci maggiormente nella descrizione, come vedrete leggendo i prossimi paragrafi.

È fondamentale prestare la massima attenzione in fase di identificazione del presentatore di un assegno.

Nel caso in cui il beneficiario del titolo non sia titolare di rapporti di conto corrente presso la nostra banca, in presenza di assegni che superino l'importo di € 750,00, indipendentemente dalla presenza o meno della clausola di intrasferibilità, è necessario richiedere **due documenti di identificazione più il codice fiscale** acquisendo le relative fotocopie. Pur non essendo indicata dalla normativa con un obbligo, segnaliamo la possibile consultazione di siti mirati alla prevenzione di frodi ([click qui per la guida prevenzione frodi anagrafiche del 24/05/11](#)) nonché il possibile utilizzo di una procedura già in essere ([click qui per accedervi](#)).

In caso di assegno inferiore ad € 750,00, anche in questo caso indipendentemente dalla presenza o meno della clausola di intrasferibilità, è sufficiente acquisire la copia di un documento di identificazione e del codice fiscale. In mancanza dei documenti previsti dalla normativa, è necessario chiedere autorizzazione al proprio responsabile da apporre sulla contabile di cambio.

Nel caso invece in cui il beneficiario sia correntista della filiale operante o di altro sportello della banca è possibile attestare la conoscenza personale del presentatore con apposita annotazione sul modulo (anche se la normativa non è così esplicita, consigliamo sempre di controllare anche la corrispondenza della firma, che ci mette comunque al riparo da future contestazioni), oppure indicare il numero di rapporto di conto corrente nella transazione CAMVA, controllando la corrispondenza della firma con quella depositata e la plausibilità dei dati anagrafici (sesso, età, indirizzo). La normativa, nei casi ordinari, privilegia l'identificazione del cliente tramite la corrispondenza della firma con quella depositata, ma essendo molto vago il concetto di "controllo della corrispondenza dei dati anagrafici", suggeriamo in ogni caso di prendere visione di un documento di identità valido annotandone il numero sul modulo. La mancanza di questa annotazione che attesta la presa visione di un documento (un cliente potrebbe averlo dimenticato a casa, ma presentare una firma corrispondente come previsto dalla circolare) non espone il collega a contestazioni o sanzioni, non essendo esplicitamente prevista, ma noi la consigliamo comunque per maggiore sicurezza.

Nei casi dubbi è comunque sempre necessario richiedere un documento di identificazione acquisendo la relativa fotocopia e informare la struttura responsabile della relazione per sistemare l'eventuale anomalia rispetto alla firma depositata o altro.

In ultimo, **se il beneficiario è correntista presso sportello di banche rete, è necessario acquisire fotocopia di un documento di identificazione da archiviare nella busta di cassa.**

Per quanto riguarda i prelievi, bisogna mettere in atto un analogo tipo di controllo. Quindi: attestare l'eventuale conoscenza personale, controllare sempre la corrispondenza della firma, visionare possibilmente un documento di identità

(quando non si conosce personalmente il cliente), e nei casi dubbi, o in caso di altra Banca rete, pretendere un documento conservandone copia in busta cassa.

Prelievi

Il prelievo allo sportello può essere effettuato tramite modulo interno o tramite assegno. In entrambi i casi raccomandiamo la massima attenzione per quanto riguarda i massimali relativi all'operazione di seguito indicati e l'identificazione del cliente.

| Tipo operazione | Cliente filiale operante | Cliente di altra filiale in circolarità ² |
|-------------------------------------|--------------------------|--|
| Prelevamento con assegno e/o modulo | € 10.000,00 | € 3.000,00 |

È di estrema importanza tenere presente che **le procedure non richiedono in automatico alcuna autorizzazione in caso di superamento dei massimali**. Eventuali superamenti di detti limiti devono quindi essere autorizzati dal proprio responsabile a mezzo sigla sull'assegno o sul modulo contabile.

Cambio assegni bancari

L'operazione di cambio a vista di assegni bancari riveste, per quanto concerne IntesaSanpaolo e per tutte le Banche rete, **carattere di eccezionalità**. Ciò premesso il personale di sportello può effettuare tale operazione entro i massimali di seguito riportati:

| Tipo operazione | Presentatore cliente filiale operante | Presentatore cliente altra filiale o banca rete | Presentatore non cliente |
|--|---------------------------------------|---|--------------------------|
| Cambio a vista di assegni bancari di altre banche | € 1.500,00 | € 0,00 | € 0,00 |
| Cambio a vista di assegni bancari tratti su filiale operante | € 10.000,00 | € 3.000,00 | € 2.000,00 |
| Cambio a vista di assegni bancari tratti su filiali della stessa banca | € 2.000,00 | € 2.000,00 | € 0,00 |
| Cambio a vista di assegni bancari tratti su banche rete | € 2.000,00 | € 2.000,00 | € 0,00 |

² I prelevamenti in circolarità NON sono possibili sulla rete BDN

Nel caso in cui l'importo del titolo ecceda detti limiti, il sistema genera in automatico una richiesta di autorizzazione che deve essere sottoposta al proprio responsabile.

Oltre alla verifica dei massimali è necessario un attento esame dei requisiti di merito dell'assegno:

- integrità fisica del titolo;
- regolarità formale;
- verifica delle firme di girata e di traenza;
- controllo disponibilità fondi e presenza di eventuali blocchi (la procedura genera in questo caso una segnalazione automatica).

Non è invece prevista alcuna possibilità di cambio di assegni non trasferibili a persona diversa dal beneficiario del titolo; l'inerente normativa di legge (art. 41 legge 1736/1933 e successive modifiche) stabilisce che *"...L'assegno bancario non trasferibile non può essere pagato se non al prenditore o, a richiesta di costui, accreditato sul suo conto corrente. Colui che paga un assegno non trasferibile a persona diversa dal prenditore o dal banchiere giratario per l'incasso risponde del pagamento"*. Questo, quindi, significa anche che un **assegno non trasferibile può essere versato su un conto di cui il prenditore è intestatario o da un delegato ad operare in vece sua, mai dal cointestatario. Allo stesso modo un assegno non trasferibile intestato a una ditta o a più persone non può essere versato su un conto corrente intestato al solo soggetto che vuole versare.**

Ricordatevi sempre che un qualunque assegno non trasferibile di tizio, versato su un conto intestato a caio e tizio, successivamente può essere incassato legittimamente da caio. Se avete fatto firmare il versamento a caio, tizio vi potrà chiedere di essere risarcito. A tal proposito vi ricordiamo che l'eventuale autorizzazione da parte di un responsabile non solleva l'operatore dalla violazione della norma di legge. Se qualcuno poco informato insiste, contattateci in qualsiasi momento.

Cambio assegni circolari

Il cambio dell'assegno circolare tratto sul nostro istituto può essere effettuato a favore di un correntista o di un cliente occasionale. Una volta identificato correttamente il presentatore, in assenza di ulteriori impedimenti (irregolarità formale del titolo, sequestri, etc...) il pagamento non può essere rifiutato. Come per gli assegni bancari il pagamento con clausola di non trasferibilità a persona diversa dal presentatore è espressamente vietato dalla legge.

Per quanto riguarda l'operatività nulla cambia rispetto agli assegni bancari se non i massimali previsti e riportati nello schema della pagina seguente:

| Tipo operazione | Presentatore cliente filiale operante | Presentatore cliente altra filiale o banca rete | Presentatore non cliente |
|--|---------------------------------------|---|--------------------------|
| Cambio a vista di assegni circolari di altre banche | € 1.500,00 | € 0,00 | € 0,00 |
| Cambio a vista di assegni circolari emessi da filiali della stessa banca | € 2.000,00 | € 2.000,00 | € 2.000,00 |
| Cambio a vista di assegni circolari emessi da banche rete | € 2.000,00 | € 2.000,00 | € 2.000,00 |

Nel caso di superamento dei massimali il sistema produce in automatico una segnalazione.

Ricordiamo che rimangono validi i limiti differenti previsti per gli assegni (sia bancari che circolari) emessi da altre banche e assicurazioni oggetto di convenzioni specifiche. [Click qui per la tabella clientela convenzionata pagamento assegni di maggio 2012.](#)

Ricordiamo inoltre che gli assegni di bonifico, una volta effettuate le opportune verifiche, possono essere pagati al presentatore (cliente o meno) fino a un massimo di € 2.000,00.

Bonifici per cassa

Il pagamento in contanti dei bonifici riveste carattere di eccezionalità e deve essere utilizzato solo a condizione che esista una “convenzione protocollo” tra IntesaSanpaolo / Banche Rete e l'ordinante del bonifico che preveda questo tipo di pagamento. Per l'identificazione del beneficiario si rimanda a quanto previsto per il cambio assegni tenendo presenti i massimali di seguito indicati:

| Tipo operazione | Beneficiario cliente filiale operante | Beneficiario cliente altra filiale o banca rete | Beneficiario non cliente |
|--|---------------------------------------|---|--------------------------|
| Bonifici in arrivo pagati per contanti | € 1.500,00 | € 1.500,00 | € 1.500,00 |
| Bonifici in arrivo a favore di carta prepagata pagati per contanti | € 1.500,00 | Non previsto | Non previsto |
| Bonifici in circolarità pagati per contanti | € 2.500,00 | € 2.500,00 | € 2.500,00 |

Segnalazione operazioni sospette / Antiriciclaggio

La violazione delle norme relative alla legge sull'antiriciclaggio implica delle responsabilità di carattere personale anche di tipo penale. Vi raccomandiamo quindi di prestare la massima attenzione all'identificazione dei presentatori delle operazioni. Vi diamo qui di seguito alcune indicazioni normative generali, ma vista la delicatezza dell'argomento, vi suggeriamo di approfondire ulteriormente qualsiasi situazione dubbia.

Con il **manuale di dicembre 2010** è stata aggiornata la normativa relativa alla procedura GIANOS – 3D per la compilazione di un questionario, atto all'identificazione del cliente occasionale (quindi non correntista) in caso di operazioni di importo pari o superiore a 5.000 euro, o di cliente ordinario (correntista) in caso di apertura di rapporti continuativi (apertura conti, mutui, prestiti, carte di credito, ecc.). Il questionario va comunque compilato anche nei casi in cui sorgano “motivi di sospetto o di dubbi sull'adeguatezza o veridicità delle informazioni già possedute”; quindi in caso di dubbi o situazioni strane, rivolgetevi al vostro responsabile evidenziando la situazione. La normativa obbliga l'operatore di sportello ad utilizzare un modulo specifico per la segnalazione ai propri responsabili di eventuali operazioni che si sospettano anomale, modulo che manleva il collega che effettua l'operazione nel caso la filiale decidesse di non procedere con la segnalazione alle autorità.

Vi rendiamo disponibili i link relativi alla materia:

- [click qui per il manuale utente Gianos, guida rapida aggiornata a marzo 2012](#)
- [click qui per il manuale Gianos, questionario aggiornata a dicembre 2010](#)
- [click qui per la guida operativa Gianos, adeguata verifica aggiornata a maggio 2012](#)
- [click qui per la guida trasferimento contanti e titoli al portatore aggiornata ad aprile 2011](#)
- [click qui per la guida valutazione operazioni anomale aggiornata ad aprile 2011](#)
- [click qui per la guida segnalazione operazioni sospette aggiornata ad aprile 2011](#)
- [click qui per la guida operativa limiti contanti aggiornata a dicembre 2011](#)
- [click qui per la comunicazione limitazione uso contanti aggiornata a luglio 2012](#)
- [click qui per la guida operativa valutazione operazioni sospette aggiornata ad aprile 2011](#)
- [click qui per il modulo di rilevazione operazione anomala.](#)

Vi alleghiamo anche il manuale antiriciclaggio ([click qui per il “testo unico” aprile 2012](#)).

La normativa, come avete visto, è veramente molto complessa, tuttavia riteniamo che l'operatività di sportello possa essere svolta con una relativa “tranquillità” eseguendo quando necessario la procedura Gianos 3d, identificando sempre con cura i presentatori delle operazioni e facendo molta attenzione alla normativa sui libretti al portatore (identificare sempre il presentatore e registrarlo a terminale con apposita procedura, se diverso da quello registrato la volta precedente,

e, in ogni caso, utilizzare l'apposito modulo (allegato al testo unico) per l'autocertificazione relativa al trasferimento di libretto al portatore.

Differenze di cassa

Nei casi di differenze di Cassa ([click qui per la guida operativa differenze di Cassa di gennaio 2011](#)), o di ATM ed MTA ([click qui per la guida operativa ATM ed MTA dell'8 marzo 2011](#)) è assolutamente necessario attenersi alla relativa normativa, **evitando di procedere a sistemazioni "in proprio"** ([click qui per il verbale differenze di cassa e ATM / MTA](#)).

Le differenze di cassa inferiori ad € 5,00 vengono considerate arrotondamenti e pertanto non è necessario accantonarle.

Nel caso di differenze superiori ad € 5,00 l'operatore deve, una volta effettuate le verifiche necessarie, **darne immediato avviso al responsabile** il quale può disporre ulteriori verifiche. L'operatore deve quindi contabilizzare l'importo utilizzando la transazione di sportello "CHIUS".

In caso di ammanco, l'operatore è tenuto alla rifusione entro 30 giorni dalla data di contabilizzazione (anche la polizza di assicurazione stipulabile in convenzione per gli iscritti Fisac prevede che la denuncia di un eventuale ammanco venga fatta entro 30 giorni). Fare particolarmente attenzione perché la mancata rifusione dell'importo entro detti termini inibisce l'operatività del posto di lavoro del collega. Nel caso di ammanchi di cassa di importo compreso tra € 5,00 ed € 340,00 l'operatore è tenuto alla rifusione in un'unica soluzione. Per importi tra € 340,00 ed € 10.000,00 è possibile ottenere un prestito infruttifero pari all'ammontare dell'ammanco, rimborsabile a rate mensili non inferiori ad € 170,00 ciascuna con scadenza il giorno 27 di ogni mese. La competenza per la concessione del prestito è del responsabile di filiale ([click qui per la guida alle agevolazioni finanziarie in caso di ammanchi di cassa del 24/11/2009](#)). L'operatore ha diritto di ottenere una dichiarazione da parte dell'azienda, di norma effettuata dal responsabile di filiale, che certifichi l'avvenuta rifusione dell'ammanco. In caso di attivazione del finanziamento, su richiesta, riceve anche dichiarazione di tale procedura attivata. Queste dichiarazioni sono indispensabile per attivare l'eventuale copertura assicurativa, che vista la rischiosità dell'operare quotidiano noi consigliamo sempre ([click qui per il dettaglio delle polizze assicurative in convenzione in Piemonte per il 2012](#)). Poiché, come vi abbiamo già ricordato, in caso di ammanchi di cassa, la procedura con la compagnia di assicurazione va attivata entro 30 giorni, anche in caso di finanziamento (l'assicurazione interviene solo a pagamento finito) o di documenti mancanti, occorre inviare la richiesta con documentazione allegata parziale o addirittura assente, precisando che in seguito arriverà quanto necessario; operando in questo modo i termini previsti vengono rispettati.

Qualora si verificassero ammanchi in fase di trasferimento di valori tramite società di sicurezza (rimesse / richieste contanti), è possibile chiedere la visione del filmato registrato durante l'apertura o la chiusura del plico da parte del personale addetto ([click qui per la guida](#)

operativa su “riversamento contanti – confezionamento e invio plichi” dicembre 2012). Noi consigliamo di farlo sempre, soprattutto perché queste differenze non sono coperte dalla polizza assicurativa.

Vi invitiamo comunque, in situazioni di questo tipo, o nei casi di richiesta di rifusione danni patrimoniali da parte dell'azienda (errori nel pagamento di assegni, cambiali, F24, ecc., i quali sono compresi nella parte rischi patrimoniali della polizza assicurativa) a rivolgervi al vostro sindacalista di riferimento per ogni eventuale chiarimento e assistenza.

Contestazioni

In caso di richieste di chiarimenti o informazioni da parte dell'azienda per operazioni contestate, a se stessi o ad altri colleghi, ricordiamo che sottoscrivere una dichiarazione, come di solito richiede l'azienda, è possibile ma non obbligatorio. Quindi, nei casi in cui non ci si sente sicuri di quanto si dichiara o si hanno dubbi di qualunque tipo, è assolutamente legittimo (e consigliabile) non firmare alcunché. A volte, anche a causa dell'emozione che si può provare durante un colloquio, si possono descrivere fatti e circostanze in modo non sempre del tutto esatto. Le dichiarazioni si possono sempre ritrattare e modificare, ma dopo aver firmato diventa tutto più complicato.

All'apertura di eventuali provvedimenti di carattere disciplinare, che avviene con la consegna della lettera di contestazione dell'azienda, il lavoratore ha tempo 5 giorni di calendario per fornire la sua risposta scritta o per richiedere un colloquio alla presenza del proprio rappresentante sindacale.

Sottolineiamo come la tempistica in questi casi sia di estrema importanza. Vi invitiamo pertanto a prendere contatto con noi nel più breve tempo possibile.

Facciamo presente che le regole stabilite dall'azienda devono necessariamente essere rispettate in quanto le eventuali violazioni sono purtroppo oggetto di procedimenti e provvedimenti disciplinari, che possono comportare la perdita del sistema incentivante e, nei casi previsti, anche del VAP.

In ogni caso, non possiamo che ribadire che, prima di intraprendere qualsiasi iniziativa di carattere personale, è buona norma rivolgersi al proprio sindacalista di fiducia.

Aspetti particolari connessi agli orari estesi

L'operatività di sportello, a cui è dedicata questa guida, presenta degli aspetti particolari all'interno delle filiali che applicano gli orari estesi, orari comunicati dall'azienda con la circolare 25/2013 in data 11/1/2013 ([CLICK QUI](#)).

Ci riferiamo sia alle regole operative ([CLICK QUI](#)) che alle regole di sicurezza fisica ([CLICK QUI](#)). Invitiamo tutti i lavoratori coinvolti nell'estensione a consultare ed applicare la normativa dedicata, a cui si può accedere dai link di questa sezione della guida, e soprattutto nella fase pilota di applicazione, a segnalare al proprio sindacalista di riferimento eventuali problematiche ed incongruenze. Qui ci limitiamo ad evidenziare alcuni aspetti di sicurezza, tutti correlati al fatto che la filiale rimane chiusa al pubblico esclusivamente nella fascia oraria 13,30/14,30, che corrisponde alla pausa pranzo della maggior parte del personale della filiale. Per cui una serie di attività vengono svolte necessariamente in presenza di clientela. E necessitano di una gestione ancora più attenta del solito.

Per quanto riguarda la quadratura delle casse, la situazione è diversa a seconda che la filiale sia dotata di cash dispenser oppure di roller cash. Varia anche in funzione dei tempi effettivi di adibizione alla cassa del singolo assistente alla clientela, che potrà trovarsi a dover "quadrare" a filiale chiusa dalle 13,30 alle 13,45 (con ovvio posticipo dei suoi 60 minuti di pausa pranzo), oppure a filiale aperta, se la cassa chiude durante la mattinata o più tardi nel pomeriggio, ed anche se il collega viene adibito al turno serale che prevede la quadratura dalle 19,45 alle 20.

Cosa cambia? Dove si utilizzano i cash dispenser non è necessario estrarre il denaro e verificarlo, e tutto il processo della quadratura è più sicuro e veloce (fatto salvo l'eventuale malfunzionamento della macchina, che ci costringerebbe, in considerazione dei tempi di quadratura ridotti di banca estesa, a rimandare la quadratura al giorno successivo). Dove si utilizzano i ROLLER CASH, invece, la normativa richiama il cassiere ad utilizzare determinati messaggi in sostituzione di quello di svuotamento della macchina (pag. 8 regole operative), nonché a svolgere tutte le operazioni necessarie alla quadratura (quando avvengano in orario di servizio al pubblico) gestendo l'ingresso della clientela "in manuale".

Siamo inoltre richiamati ad utilizzare il filtro d'ingresso "in manuale" nelle seguenti situazioni:

- quando l'afflusso è scarso, e comunque, ALMENO DALLE 19,30
- quando si interviene su un bancomat (a meno che non si trovi all'interno di un'area safe)
- quando sono presenti in filiale le guardie per lo scambio valori (a meno che lo scambio avvenga tramite area safe)
- quando si lavorano al di fuori di area safe o caveau grosse somme di denaro (per es. cassa continua)
- quando si aprono i mezziforti principali (a meno che non siano interni all'area safe o caveau)
- quando la guardia (nei rari casi in cui è ancora prevista) si assenta.

N.B. La nostra esperta in materia, Patrizia Pirri, è a vostra disposizione per consulenze e dubbi. Potete contattarla a questo indirizzo patrizia.pirri@intesasnpaolo.com