

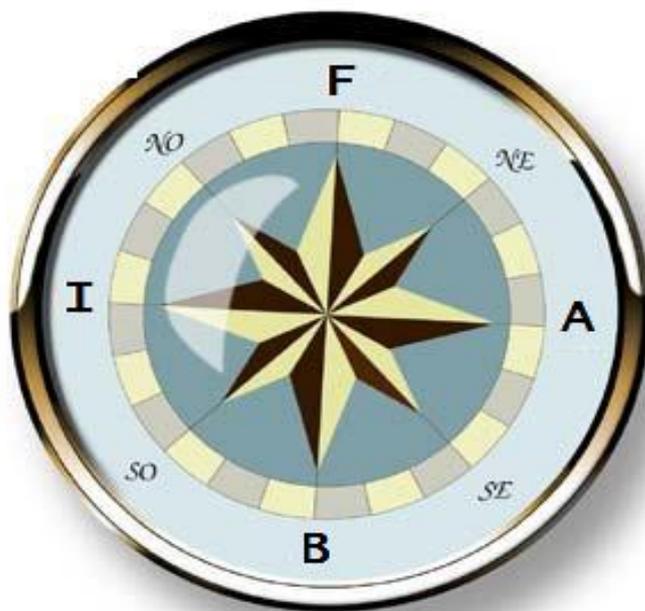
La Bussola



INTESA  SANPAOLO

LA BUSSOLA

OPERAZIONI DI CASSA



Guida per la prevenzione ai rischi quotidiani allo sportello



INTESA  SANPAOLO

La presente guida vuole essere un fondamentale Vademecum per tutti i colleghi che svolgono il lavoro di Assistente alla Clientela con le relative operazioni di cassa evidenziandone i relativi rischi e responsabilità. Questa guida ha come scopo quello d'informarvi precisamente su "Cosa fare e Cosa Non fare" durante l'attività lavorativa al fine supportarvi e facilitarvi la comprensione della complicata "Normativa Bancaria".

Naturalmente per qualunque informazione, approfondimento ed applicazione degli argomenti trattati potete rivolgervi ai vostri sindacalisti FABI di riferimento o visitare il sito: www.fabintesanpaolo.org.

REGOLE DI SICUREZZA FISICA E MASSIMALI DI CASSA:

L'ultima Normativa interna sulle Regole di Sicurezza Fisica reperibile sull'intranet aziendale ribadisce un concetto noto a tutti: "la responsabilità della custodia dei valori in carico alla filiale (siano essi Contante, Valori in Bianco, Effetti Cartacei, Garanzie, Libretti Nominativi o al Portatore, etc...) risulta essere in capo all'Assistente alla Clientela incaricato della custodia e della scorta degli stessi". Per accedere alla sopracitata Normativa basta eseguire, dall'intranet aziendale, il seguente percorso:

- Accedere ad ARCO
- Guide Operative
- Supporto Business
- Sicurezza E Continuità Operativa
- Gestione E Sicurezza Fisica
- Gestione e Security.

In questa normativa oltre alle Regole di Sicurezza Fisica si pone l'accento sui Massimali di Cassa che ogni Assistente alla Clientela durante la giornata lavorativa deve rispettare e tenere sotto controllo. Dato la loro importanza li riportiamo

nella tabella sottostante:

TIPOLOGIA APPARECCHIATURE	MASSIMALI DURANTE L'ORARIO DI SPORTELLO		MASSIMALI DURANTE LA CHIUSURA MERIDIANA		MASSIMALE DURANTE LA CHIUSURA SERALE	
	CASSETTO NON TEMPORIZZATO	CASSETTO TEMPORIZZATO	CASSETTO NON TEMPORIZZATO	CASSETTO TEMPORIZZATO	CASSETTO NON TEMPORIZZATO	CASSETTO TEMPORIZZATO
CASSAFORTE CON CASSETTO E VANO A TEMPO	5.000 EURO (SE NON SI UTILIZZA VALUTA ESTERA). 6.000 EURO (SE SI UTILIZZA VALUTA ESTERA).	30.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	ZERO	10.000 EURO	ZERO	ZERO
CASSAFORTE A PIU' SCOMPARTI	5.000 EURO (SE NON SI UTILIZZA VALUTA ESTERA). 6.000 EURO (SE SI UTILIZZA VALUTA ESTERA).	10.000 EURO PER CASSETTO. 30.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	1.000 EURO	10.000 EURO PER CASSETTO. 30.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	1.000 EURO	10.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.
CASSAFORTE AUTOMATICHE A PIU' SCOMPARTI COLLEGATE ALLA PROCEDURA.	1.000 EURO COMPRESIVI DI LOGORI E MONETE METALLICHE	30.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	1.000 EURO COMPRESIVI DI LOGORI E MONETE METALLICHE	30.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	1.000 EURO COMPRESIVI DI LOGORI E MONETE METALLICHE	10.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.10.000
CASSAFORTE AUTOMATICHE A PIU' SCOMPARTI COLLEGATE ALLA PROCEDURA.ED UNICO VANO EROGATORE.	3.000 EURO	30.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	3.000 EURO	40.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	1.000 EURO	10.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.
CASH IN CASH OUT.	1.000 EURO COMPRESIVI DI MONETE METALLICHE.	250.000 EURO	1.000 EURO COMPRESIVI DI MONETE METALLICHE.	250.000 EURO	1.000 EURO COMPRESIVI DI MONETE METALLICHE.	250.000 EURO
ROLLER CASH 998 MULTITESORETT O.	NON PRESENTE	50.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	NON PRESENTE	50.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.	NON PRESENTE	50.000 EURO TOTALI PER POSTAZIONE DI CASSA.

N.B. E' importante sapere che nelle filiali con il CASH IN CASH OUT " La somma degli importi contenuti nelle suddette apparecchiature non può superare il limite di giacenza stabilito per la Filiale stessa."

Si ricorda, ai nostri iscritti, che nel lavoro quotidiano l'operatore di cassa si trova a movimentare grosse somme di denaro che potrebbero portare a superare i sopracitati massimali di cassa. In questi casi le operazioni da eseguire sono:

1. Riporre il prima possibile il denaro in appositi cassetti temporizzati fino al raggiungimento dei massimali di cassa consentiti.
2. Girare le eventuali eccedenze al tesoriere (o in casseforti temporizzate per filiali prive di queste figure) che a sua volta provvederà, nel più breve tempo possibile, a riporre il denaro in appositi strumenti temporizzati (o meglio a frazionare il contante tra Caveau, Tesoretti e Cassette di sicurezza).

E' importante rispettare i Massimali di Cassa perché in caso di rapina diventa difficile giustificare le eventuali eccedenze con l'azienda ma motivo molto più importante, la detenzione di molto denaro a portata di tutti, rende la filiale più interessante agli occhi dei rapinatori che torneranno a trovarci più spesso. Tuttavia, riteniamo importante suggerirvi di avere a disposizione un po' di contante (sempre entro i limiti in tabella elencati) da poter consegnare ai rapinatori al fine di evitare loro reazioni più esasperate.



Sempre al fine di evitare sgradevoli situazioni, ricordiamo a tutti gli Assistenti alla Clientela, che in caso di allontanamento temporaneo dalla propria postazione, si consiglia di :

1. Chiudere il cassetto con chiave o combinazione mentre per le apparecchiature con cassette temporizzate disattivare il dispositivo
2. Mettere in sospensione il terminale in modo tale da evitare accessi indesiderati a terzi.

Cerchiamo qui di seguito di riassumere le più importanti operazioni di cassa che si eseguono durante il giorno sperando di farvi cosa gradita.

I VALORI IN BIANCO:

Durante la giornata lavorativa l'Assistente alla Clientela maneggia i valori in bianco (tra cui carnet d'assegni, libretti di risparmio, assegni circolari...)

Tali valori devono essere conservati all'interno di mezzi forti privilegiando gli armadi di sicurezza; ma ogni Assistente alla Clientela può detenere al proprio sportello la quantità di valori in bianco che presume di utilizzare nella giornata.

INVIO E RICEZIONE PLICHI:

L'invio e la ricezione dei plichi sono attività che vanno svolte in presenza di due incaricati (spesso rappresentati dal tesoriere, il Responsabile di filiale o un altro operatore incaricato da quest'ultimo) e possibilmente a filiale chiusa o gestita con apertura manuale.

Ricordiamo che, in caso di ricezione e consegna plico, occorre identificare il Vettore controllandone l'appartenenza agli elenchi presenti sull'intranet aziendale.

Ecco come fare per effettuare l'Operazione di identificazione del Vettore:

1. Accedere all'intranet aziendale
2. Gruppo
3. Direzioni Centrali
4. Aree di responsabilità
5. CHIEF Operating Officer
6. Direzione Centrale Operations di rete
7. Area Filiali
8. Vettori trasporto valori
9. Specimen

Osserviamo adesso in modo dettagliato le due operazioni:

Operazione di Ricezione Plico:

- Attivare la richiesta del denaro, valuta o moneta con la procedura N600.
- Attendere il plico e verificare l'identità del Vettore con il procedimento sopra descritto.
- Verificare e contare il contenuto entro e non oltre la giornata lavorativa di ricezione.
- Depositare plico all'interno di mezzi forti (caveau, tesoretti e cassette di sicurezza) frazionandone il contenuto;



- Contabilizzare il sacco in entrata con la procedura N600.
- Comunicare al service, entro e non oltre le 48 ore, eventuali differenze in modo da evitare che tali irregolarità rimangano imputate alla filiale.

Operazione di Consegna Plico:

- Attivare la prenotazione con la modalità in uso (N600).
- Predisporre il contante e confezionare il plico pronto per la consegna al service ricordandosi che se si fa in orario di apertura al pubblico le porte devono essere gestite manualmente oppure gestire l'operazione in caveau;
- Inserire il plico nel tesoretto temporizzato da 60 minuti oppure in quello a temporizzazione più alta di cui la vigilanza ha la chiave di sblocco;
- Verificare l'identità del Vettore con il procedimento sopra descritto.
- Mediante la chiave di sblocco a mani delle guardie aprire il tesoretto temporizzato e consegnare il plico ricordandosi di richiedere al vettore la firma per ricevuta, la data e ora di consegna, la matricola sul primo talloncino in testa al singolo plico. Tale talloncino dovrà essere archiviato in un apposito faldone in quanto unica prova dell'effettiva consegna del plico al vettore stesso;
- Contabilizzare la consegna al vettore tramite la procedura N600.

LA CASSA CONTINUA:

L'apertura della cassa continua deve essere effettuata una sola volta al giorno preferibilmente all'inizio della giornata, in quanto il contratto di cassa continua sottoscritto dal cliente prevede che l'accredito del versamento avvenga entro il giorno lavorativo di immissione dei valori nell'impianto.

Salvo diverse indicazioni tutte le attività di verifica e contabilizzazione dei versamenti effettuati tramite cassa continua, devono essere eseguiti da due operatori (di cui uno dev'essere il tesoriere incaricato della custodia dei valori della filiale e l'altro un qualsiasi operatore che faccia da garante dell'operazione stessa)..

Inoltre, al fine di garantire una buona sicurezza fisica, tali operazioni devono essere tassativamente eseguite in un luogo appartato e non accessibile al pubblico.

Ovviamente ci possono essere delle irregolarità nei versamenti di cassa continua, le più importanti sono:

- A. Mancata corrispondenza tra quanto riportato in distinta e i valori immessi nei bussolotti di cassa continua: in tale ipotesi i due incaricati devono avvisare immediatamente il cliente, meglio per iscritto, e preventivamente per telefono. In seguito, effettuare il versamento per l'importo reale riscontrato ma indicare nel campo Note del Registro Verbale di Cassa Continua la differenza riscontrata.
- B. Riscontro banconote sospette di falsità nei bussolotti di cassa continua: In tale ipotesi occorre applicare la Normativa sulle Banconote sospette di falsità (ultima versione del 13/03/2012 Guida Operativa Gestione di Banconote e Monete Sospette di Falsità) che prevede la convocazione del cliente per sottoscrivere lo specifico verbale, l'annotazione dell'evento nel campo Note del Registro Verbale di Cassa Continua ed inviare le banconote sospette di falsità alla filiale della

Banca d'Italia di competenza territoriale. (Più avanti affronteremo in modo approfondito l'argomento).

CARICAMENTO E QUADRATURA MTA E ATM:

Il caricamento dell'ATM/MTA, le relative operazioni di quadratura, le lavorazioni dei versamenti effettuati nell'MTA e tutte le restanti operazioni devono essere svolte in condizioni di sicurezza, a Filiale Chiusa e in assenza della clientela.

Detto questo, ricordiamo ai nostri iscritti che queste operazioni Non devono essere svolte né nell'intervallo meridiano né dopo l'orario di chiusura al pubblico tranne nel caso in cui siano espressamente autorizzate dal Responsabile di Filiale e dall'Area di appartenenza. Facciamo una precisazione in merito questo argomento ricordando che l'Azienda non autorizza più lo straordinario in modo automatico ma il Responsabile di Filiale deve richiedere all'Area di appartenenza l'autorizzazione e solo in quel caso siamo autorizzati a rimanere fuori orario lavorativo in filiale.

Nel caso in cui queste operazioni non fossero praticabili a Filiale Chiusa, previa autorizzazione del Direttore di Filiale, esse si possono eseguire:

- A Filiale Aperta: se in filiale è presente l'Area Safe in altre parole se l'MTA o ATM è collocato in locali protetti.
- Durante l'orario di apertura al pubblico: se l'accesso della clientela in filiale è regolato in modo Manuale.

Ribadiamo ancora un concetto fondamentale ovvero che tutte le operazioni riguardanti l'Atm/Mta devono essere sempre eseguite in contraddittorio quindi con l'intervento di due operatori, Il tesoriere, ovvero colui che detiene in carico i bancomat affiancato da un operatore qualsiasi che faccia da Garante per l'operazione stessa.

BANCONOTE SOSPETTE DI FALSITA':

Durante l'operatività giornaliera si eseguono una miriade di operazioni che hanno come oggetto banconote, monete, valuta etc.... che potrebbero essere sospette di falsità. Proprio per questo motivo si vuole sottolineare che nella gestione del denaro è importante che le operazioni vengano effettuate sempre con il cliente presente allo sportello al fine di non dare adito a spiacevoli discussioni ed incomprensioni con il cliente stesso.

In caso di riscontro di una banconota sospetta di falsità l'Assistente alla Clientela non deve ne' strapparla, ne' riconsegnarla a chi l'ha data ma escluderla dal versamento e seguire un particolare iter che risulta essere:

1. Redigere il verbale di ritiro banconote euro sospette di falsità in triplice copia, contenenti i dati identificativi del verbalizzante, i dati identificativi delle banconote ritirate e i dati identificativi dell'esibitore.

2. Far sottoscrivere le tre copie del verbale originale all'esibitore e al proprio responsabile.
3. Rilasciare una copia all'esibitore e trattenere le restanti in filiale.
4. Inviare copia del verbale mezzo fax all'UCAMP (Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento) al numero verde 800.307.314 unitamente alla fotocopia fronte e retro delle banconote sospettate, tutto entro il giorno lavorativo successivo dalla verbalizzazione;
5. Inviare le banconote sospette di falsità alla filiale della Banca d'Italia di competenza allegando il verbale, il tutto mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro il ventesimo giorno lavorativo a partire dal giorno successivo dalla data dell'evento.
6. La documentazione da conservare in filiale: Il verbale, la fotocopia della banconota fronte/retro, il fax per UCAMP con il relativo esito di conferma di invio, la ricevuta della raccomandata con il relativo riscontro alla Banca d'Italia. La documentazione dev'essere conservata in ordine cronologico in attesa dell'esito da parte di Banca d'Italia.

Specifichiamo su quest'argomento:

- Tutto quello che abbiamo detto fino adesso vale anche per le banconote sospette di falsità trovate nei vari bancomat (ATM/MTA) che spesso provvedono in automatico a trattenerle, separarle dalle altre e non effettuare l'accredito nel relativo C/C. L'unica differenza che in questo caso tramite il N. di carta si rintraccerà il correntista al quale si dovrà far firmare la relativa documentazione da spedire alla Banca D'Italia e all'UCAMP.
- In base al nostro CCNL art. 39 comma 5 "il personale di cassa fermo restando la propria responsabilità individuale derivante dalle mansioni svolte, non risponde di banconote false la cui contraffazione risulti tale da tale da potersi accettare solo attraverso particolari apparecchiature che l'impresa non abbia messo a disposizione dell'interessato; in mancanza di tali strumenti l'interessato non risponde se la contraffazione risulti tale da essere accettata tecnicamente soltanto in sede di controllo da parte di Banca d'Italia o della Banca Centrale Europea".

IDENTIFICAZIONE DELLA CLIENTELA :

Il compito più difficile per chi esegue operazioni di cassa risulta essere l'identificazione della clientela. In base all'operazione di cassa da effettuare (prelievi, cambio assegni, bonifici per cassa etc...) vediamo le verifiche inderogabili da effettuare.

A) CAMBIO ASSEGNI:

L'Assistente alla Clientela che esegue operazioni con un assegno di qualsiasi tipo (bancario, circolari, di bonifico, eseguito con l'operazione CAMVA o PRELE) deve controllare i seguenti requisiti:

- Regolarità del Titolo: con questo intendiamo che l'assegno deve essere integro, avere la girata regolare e i dati scritti siano presenti, leggibili e non corretti. Ricordiamo che, se non si è convinti è sempre meglio parlare con il Responsabile di Filiale o con il Gestore del C/C da cui è stato emesso l'assegno, il quale contattando il correntista prenderà la decisione se effettuare o meno l'operazione. In base alla decisione presa è consigliabile farsi autorizzare con firma e matricola del responsabile sulla contabile in oggetto in modo tale da ricordarsi anche in futuro chi ha autorizzato l'operazione.
- Controllo sulle Firme di Traenza: quest'operazione viene effettuata con il messaggio RICAS che ci permette di controllare la Firma che il nostro correntista ha apposto sull'assegno. Anche in questo caso se notiamo delle differenze e non siamo sicuri occorre rivolgersi al Responsabile di Filiale che con opportune verifiche deciderà se effettuare o meno l'operazione.
- Saldo Disponibile ed eventuale Blocchi sull'Assegno: dopo aver identificato il C/C dal quale si è emesso l'assegno (con il messaggio RICAS) occorre controllare, con l'operazione SITCO, se c'è disponibilità sufficiente di denaro sul C/C ed eventuali Blocchi sull'Assegno.

Dopo questa prima fase di verifica dei requisiti occorre identificare il beneficiario dell'assegno, vediamo in dettaglio come si procede nel caso correntista o non correntista di Intesa Sanpaolo o Banca della Rete.

- **CASO NON CLIENTE**: nel caso in cui il beneficiario dell'assegno non fosse correntista del Gruppo Intesa Sanpaolo e l'assegno è d'importo pari/superiore a 750,00 euro indipendentemente dalla trasferibilità o meno occorre, per l'operazione di cambio, richiedere due documenti d'identificazione (con foto) in corso di validità e la relativa Tessera Sanitaria. Questi documenti devono essere fotocopiati, allegati alla contabile dell'operazione e conservati nella busta cassa del giorno, in quanto, risulta essere la prova dell'avvenuto incasso da parte del beneficiario dell'assegno. Mentre se l'assegno è d'importo inferiore a 750,00 euro indipendentemente dalla trasferibilità o meno occorre, richiedere al beneficiario dell'assegno 1 documento d'identificazione (con foto) in corso di validità e la relativa Tessera Sanitaria. Come nel caso prima occorre fotocopiare i documenti del

beneficiario e conservarli nella Busta Cassa del giorno di esecuzione dell'operazione in quanto prova dell'avvenuto incasso dell'assegno.

- **CASO CLIENTE:** nel caso in cui il beneficiario dell'assegno fosse titolare di un conto corrente nella nostra filiale o in altre filiali del Gruppo occorre, indipendentemente dall'importo e dalla trasferibilità o meno dell'assegno, richiedere un solo documento d'identificazione e la relativa Tessera Sanitaria. Ovviamente i documenti devono essere fotocopiati ed allegati alla Busta Cassa del giorno in cui si effettua l'operazione. Queste regole procedurali richiedono attenzione ed una predisposizione nell'affrontare eventuali contestazioni da parte della clientela, infatti è consigliabile non apportare favoritismi nei confronti del cliente a meno che il beneficiario dell'assegno fosse un correntista della filiale in cui opera l'Assistente alla Clientela e quest'ultimo ritenesse di avere una conoscenza tale del beneficiario da inserire un'annotazione sulla contabile (C.P. Conoscenza Personale, Firma e Matricola) e quindi evitando di fotocopiare i documenti identificativi e la Tessera Sanitaria. In questo caso, però, consigliamo sempre di controllare la firma di girata dell'assegno con quella depositata sul C/C del beneficiario correntista (con la procedura Firme e n. C/C), i dati anagrafici (tramite il messaggio AFN1).

Quando un Assistente alla Clientela affronta l'operazione di Cambio Assegno deve, oltre alle informazioni che abbiamo visto fin qui, porre attenzione su altre questioni che sono le seguenti:

1. La non trasferibilità dell'assegno. La legge 1736/1933 art. 41 cita "l'assegno non può essere pagato se non al prenditore, o a richiesta di costui, accreditato su suo C/C. Colui che paga un assegno non trasferibile a persona diversa dal prenditore o dal banchiere giratario per l'incasso ne risponde del pagamento".
Con questo non vogliamo spaventare nessuno; ma ricordare che non è possibile (anzi non si deve) cambiare assegni a persona diversa dal beneficiario scritto sull'assegno stesso. Questo perché se si paga ad una terza persona un assegno il vero beneficiario potrebbe un domani richiedere la somma e in quel caso siamo noi a rimmetterci in prima persona dovendo rimborsarlo.
2. I massimali. L'operazione di cambio assegno possono essere eseguite entro alcuni limiti che sono sintetizzabili nella

Scheda "B" - Limiti ed evidenze operative per il personale di sportello

Premesso che le operazioni di cambio a vista di assegni devono avere carattere di eccezionalità, e fermo restando l'osservanza degli adempimenti legati al corretto riconoscimento del cliente e alla verifica formale del titolo, per i pagamenti di importo eccedente i limiti della tabella di seguito riportata viene richiesta conferma al soggetto abilitato attraverso il processo delle Autorizzazioni Elettroniche. Nei casi dubbi sulla regolarità del pagamento, il soggetto autorizzante della Filiale operante deve preventivamente interpellare il traente e/o il gestore della relazione o la Banca emittente per avere conferma della effettiva emissione del titolo. Resta inteso che la responsabilità sulla corretta identificazione del cliente rimane a carico della Filiale che effettua l'operazione.

Soggetto ordinario/prenditore del titolo				
Tipo operazione	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca (1) interoperabilità	Non cliente
Cambio a vista di ASSEgni BANCARI tratti su Filiale operante	10.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €	2.000,00 €
Cambio a vista di ASSEgni BANCARI tratti su Filiali della stessa Banca	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	0,00 €
Cambio a vista di ASSEgni BANCARI tratti su Banche Rete	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	0,00 €
Cambio a vista di ASSEgni BANCARI CIRCOLARI ED EQUIPARATI di altre Banche	1.500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Cambio a vista di ASSEgni CIRCOLARI emessi da Filiali stessa Banca	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
Cambio a vista di ASSEgni CIRCOLARI e DI BONIFICO emessi da Banche Rete	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €

Per tipologia di operazioni di interoperabilità (1) è da intendersi la clientela di Intesa Sanpaolo/Banche Rete, compresa quella di Banca Prossima, Intesa Sanpaolo Private Banking e Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo.

B) PRELIEVI:

I Prelievi in cassa possono essere effettuati:

- Prelievo da Conto Corrente con Modulo.
- Prelievo con Assegno.

In entrambe le operazioni occorre identificare il cliente che esegue l'operazione allo sportello per farlo occorre distinguere tra:

- ✓ Cliente della Filiale Operante: se l'Assistente alla Clientela ritiene di non conoscere il cliente deve segnare gli estremi del Documento Identificativo sulla Contabile. Questa è la regola generale. Ma se l'Assistente alla Clientela è sicuro di conoscere chi ha allo sportello, allora, può apporre la sigla CP con la sua matricola sulla Contabile e non richiedere il relativo Documento d'Identità. Si ricorda che nel caso di richiesta del Documento d'Identità occorre che il documento stesso non sia scaduto e non sia una fotocopia ma un originale.
- ✓ Cliente di un'Altra Filiale della Banca o del Gruppo (Interoperabilità): in questo caso l'identificazione della Clientela avviene solo ed esclusivamente Fotocopiando il Documento Identificativo (che sia in corso di validità e non sia una fotocopia dell'originale).

Dopo aver eseguito l'identificazione del Cliente si deve controllare se la Firma del soggetto che si ha allo sportello corrisponda con la firma depositata in C/C. Per eseguire quest'operazione di controllo Firme basta, dopo aver eseguito l'operazione, digitare CTRL+F ed appare la firma che il correntista ha depositato sul C/C al momento della sua apertura. Quest'è un altro metodo d'identificazione del cliente e serve al fine di evitare le Frodi.

Oltre l'Identificazione della Clientela nell'eseguire l'operazione di prelievo occorre tenere conto dei Massimali che sono sintetizzabili nella Scheda "B" - Limiti ed evidenze operative per il personale di sportello.

Soggetto ordinario/prenditore del titolo				
Tipo operazione	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca (1) interoperabilità	Non cliente
PRELEVAMENTO CON ASSEGNO	10.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €	Non Previsto
PRELEVAMENTO con modulo Particolarità su BDN, ISPB e B/Prossima	10.000,00 €	3.000,00 € Su BDN 0,00 €	0,00 € Su ISPB e B/Prossima 3.000,00 €	Non Previsto

Come per gli Assegni anche qui per tipologia di operazioni di interoperabilità (1) è da intendersi la clientela di Intesa Sanpaolo/Banche Rete, compresa quella di Banca Prossima, Intesa Sanpaolo Private Banking e Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo.

Ricordiamo che, in caso di Superamento di questi limiti la procedura non richiede in automatico Autorizzazioni da parte del Responsabile di Filiale quindi in caso di superamento è meglio farsi apporre sulla contabile la sigla e la matricola da parte del Responsabile stesso.

C) BONIFICI PAGATI PER CASSA:

La Banca ha in essere contratti detti contratti di protocollo o convenzione, con società correntiste o Enti convenzionati (come Banca Mediolanum, Banca Sai, Banca Generali e Fidelity S.p.A.) che, a fronte di bonifici a terzi richiedono il servizio di pagamenti per contanti in circolarità. Anche in questo caso occorre Identificare il beneficiario del bonifico che si presenta allo sportello. Il beneficiario del bonifico dev'essere identificato esibendo i documenti identificativi, la tessera sanitaria e se possibile anche l' avviso di pagamento che deve contenere:

- I dati anagrafici del beneficiario.
- L'indirizzo completo.
- Il codice fiscale.

La presentazione dell'avviso da parte del beneficiario è di norma opportuna ma non vincolante, ad eccezione dei bonifici relativi a pagamenti INAIL. In quest'ultimo caso, poiché è previsto l'invio al beneficiario di un avviso da parte della nostra Banca, procedere al pagamento solo dietro la presentazione di tale avviso e della documentazione elencata nello stesso. Se il richiedente sostiene di aver ricevuto unicamente la comunicazione dell'INAIL, invitarlo a contattare l'ordinante, per attivare le relative verifiche necessarie. Per tutti gli altri casi, in assenza dell'avviso di pagamento, è necessario richiedere un ulteriore documento d'identità, acquisendo le relative fotocopie, come da normativa vigente.

Nel caso di assenza del bonifico nell'apposita procedura, o di discordanza tra quanto inserito a sistema e quanto contenuto nell'avviso di pagamento, invitare il presentatore a contattare l'ordinante al fine di risolvere il disguido e solo in quel momento incassare il bonifico.

Si segnala che il contratto che disciplina il servizio contempla la possibilità di regolare l'operazione con l'emissione di un Assegno Circolare, a discrezione del Responsabile di Filiale e d'accordo con il beneficiario del bonifico.

La funzione si conclude con una fase di stampa sulla contabile che dev'essere usata per raccogliere la firma di quietanza del beneficiario, e conservata come prova dell'avvenuto incasso. In seguito la copia del modulo firmato per quietanza, unitamente alle fotocopie dei documenti identificativi del cliente ed eventualmente la copia dell'avviso, devono essere archiviate nella busta dell'Operatore che ha eseguito l'operazione.

L'Operatore addetto allo sportello con mansioni di introito/esborso valori può effettuare pagamenti ai beneficiari di bonifici in circolarità entro le autonomie vigenti come da scheda Scheda "B" - Limiti ed evidenze operative per il personale di sportello.

Soggetto ordinario/prenditore del titolo				
Tipo operazione	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca (1) interoperabilità	Non cliente
BONIFICI IN ARRIVO PAGATI PER CONTANTI	1.500,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €	1.500,00 €
BONIFICI IN ARRIVO A FAVORE DI CARTE PREPAGATE PAGATI PER CONTANTI (3)	1.500,00 €	Non Previsto	Non Previsto	Non Previsto
BONIFICI IN CIRCOLARITA' PAGATI PER CONTANTI (2)	2.500,00 €	2.500,00 €	2.500,00 €	2.500,00 €

Per tipologia di operazioni di interoperabilità (1) è da intendersi la clientela di Intesa Sanpaolo/Banche Rete, compresa quella di Banca Prossima, Intesa Sanpaolo Private Banking e Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo.

(2) Il pagamento in contanti dei bonifici riveste carattere di eccezionalità e deve essere utilizzato solo in presenza di una "convenzione/protocollo" tra Intesa Sanpaolo/Banche Rete e l'ordinante del bonifico che preveda questo tipo di pagamento.

Il limite standard di autonomia operatore di sportello viene derogato in funzione di quanto previsto dalle specifiche convenzioni di Banca Mediolanum, Banca Generali e Banca SAI.

(3) Il pagamento in contanti dei bonifici a favore di carte prepagate riveste carattere di eccezionalità ed è permesso solo nel caso non sia possibile l'accredito dell'importo sulla carta in quanto lo stesso causerebbe il superamento del plafond della carta.

L'ANTI RICICLAGGIO:

La normativa Antiriciclaggio implica la responsabilità penale per i soggetti che non identificano correttamente il presentatore dell'operazione. Al fine di ottemperare alla Normativa Antiriciclaggio basta ricordarsi che:

- Per operazioni occasionali a Non Clienti d'importo pari o superiori a 5.000,00 euro (cambio assegni, pagamenti per cassa, richiesta assegni circolari con regolamento in contanti, etc....) occorre compilare (insieme al soggetto presente allo sportello) il questionario Antiriciclaggio tramite la procedura GIANOS3D.
- Per operazioni di Apertura di Rapporti Continuativi (o chiusura se non eseguita in caso di apertura) nei confronti di Correntisti (come ad esempio apertura C/C, mutui, prestiti, carte di credito, carte prepagate, cassette di sicurezza, etc...) occorre compilare il questionario Antiriciclaggio tramite la procedura GIANOS3D.

- In caso in cui sorgano situazioni dubbie o strane (oltre a comunicarlo al Responsabile di Filiale) occorre compilare il questionario GIANOS 3D.

Ovviamente in entrambe le situazioni occorre che il questionario venga controfirmato dal soggetto allo sportello allegando ad esso i Documenti Identificativi del soggetto che ha effettuato l'operazione.

Ricordiamo, ai nostri iscritti, che in caso di situazioni dubbie o sospette la Normativa Bancaria impartisce l'obbligo all'operatore di sportello di compilare il modulo "Comunicazione della rilevazione operatività anomala della clientela da parte dei Collaboratori al Responsabile di Struttura" da consegnare al Responsabile di Filiale. Solo agendo così, nel caso in cui si volesse denunciare le operazioni sospette al relativo organo competente, l'operatore di sportello che ha effettuato le operazioni di sportello viene sollevato da ogni responsabilità.

LE DIFFERENZE DI CASSA:

Nel nostro lavoro può accadere di riscontrare delle Differenze Di Cassa sia Negative che Positive.

Nel caso si riscontrasse una differenza di cassa si consiglia di controllare accuratamente le contabili della giornata e il Brows, se la differenza fosse ancora presente siamo tenuti a non risolverla in autonomia ma avvisare il Responsabile di Filiale. Vediamo caso per caso.

- A. Se la differenza di Cassa è inferiore a 5,00 euro: è considerata un arrotondamento e per questo motivo non è necessario accantonarla e risanarla.
- B. Se la differenza di Cassa è superiore a 5,00 euro il cassiere deve comunicarlo al Responsabile ed effettuare comunque l'operazione di chiusura al fine di capire di che importo è la differenza stessa. In questo caso il cassiere deve, entro e non oltre 30 giorni dalla data di contabilizzazione della differenza, effettuare la rifusione dell'ammanco. Nello specifico se l'ammanco è compreso tra 5,00 euro e 340,00 euro l'operatore è tenuto ad effettuare la rifusione entro e non oltre 30 giorni in un'unica soluzione l'ammanco. Mentre se la differenza di cassa è compreso tra 340,00 euro e 10.000,00 euro è possibile richiedere un finanziamento infruttifero rimborsabile in rate mensili. Ovviamente la concessione del finanziamento è valutata dal Responsabile di Filiale.

In ultimo, ma non meno importante, se gli ammanchi dovessero derivare da richieste o rimesse di contante, valuta e moneta col service è possibile richiedere la visione del filmato registrato durante l'apertura o chiusura del plico, quindi è meglio denunciare la differenza immediatamente.

In tutti i casi il modulo da compilare per la differenza di cassa è verbale gestione differenze di cassa/Atm far firmare al Direttore di Filiale e conservare insieme al Verbale di cassa.

ERRORI PATRIMONIALI:

Se la differenza dovesse sorgere da errori patrimoniali (pagamento F24, pagamento F23 pagamento assegni, cambiali etc...) l'azienda spesso chiede di sottoscrivere una dichiarazione dei fatti; teniamo a precisare che non è obbligatoria, e in stato di agitazione emotiva non sempre riusciamo a fornire una versione attendibile dei fatti, pertanto consigliamo di non sottoscrivere nulla e rivolgersi subito al proprio sindacalista di riferimento.

Questa Guida è nata per fornire un supporto reale e concreto ai tanti colleghi che giornalmente svolgono attività di sportello. Ovviamente questo non è un Manuale Aziendale sulla Normativa per il quale auspichiamo che l'azienda provveda a fornire una raccolta di disposizioni più facilmente consultabile rispetto alle numerose circolari esistenti nell'intranet aziendale. Quindi il nostro scopo è quello di fornirvi uno strumento per ridurre il rischio connesso alla non conoscenza di norme operative basilari e prevenire in tal modo eventuali provvedimenti disciplinari ai quali l'Azienda fa spesso ricorso.

Maggio 2013.