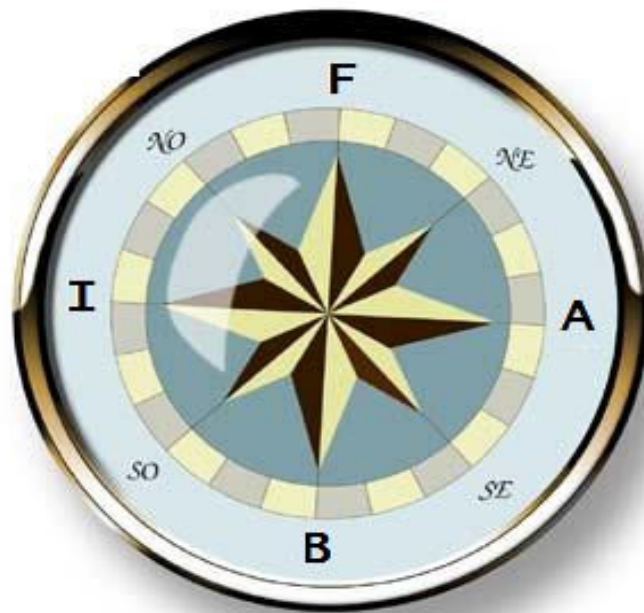


# LA BUSSOLA

## OPERAZIONI DI CASSA



***Guida per la prevenzione ai rischi quotidiani allo sportello***

La presente guida vuole essere un piccolo vademecum per tutti i colleghi che svolgono il lavoro di cassa, per fornire un'informazione precisa e puntuale sul cosa fare ma soprattutto sul cosa **non fare**.

Naturalmente per qualunque altra informazione, potrete rivolgervi ai vostri sindacalisti FABİ di riferimento, i referenti FABİ Giovani e visitare il sito [www.fabintesanpaolo.it](http://www.fabintesanpaolo.it)

## **INDICE DEGLI ARGOMENTI**

- **Massimali di cassa**
- **Identificazione del cliente: Prelevamenti, Cambio assegni bancari e circolari, Bonifici per cassa**
- **Banconote e Differenze di cassa**
- **Antiriciclaggio**

## **I – MASSIMALI DI CASSA**

La recente circolare 488/09 sulle regole di sicurezza fisica recita che " ... ogni Assistente alla clientela è responsabile durante l'orario di lavoro della quota valori ad esso affidati ... "

E' evidente che nel lavoro quotidiano l'operatore di cassa si trova a movimentare grosse quantità di denaro, che a volte possono portare a superare il massimale di cassa: tale limite e' fissato in 5.000 euro per il cassetto di ogni singolo operatore, con una tolleranza di maggiorazione del 20%. Se le casse sono dotate di dispensatori di denaro (cash in-cash out), tale limite e' fissato a 1.000 euro. Le eccedenze vanno riposte quanto prima in appositi cassettei o casseforti temporizzate o "girati" al tesoriere . Il superamento di tali limiti ci espone, in caso di rapina, a possibili sanzioni da parte dell'azienda in caso non si riesca a giustificare adeguatamente la violazione della norma, oltre a rendere il punto operativo molto piu' appetibile ai rapinatori.

E' quindi molto importante che l'operatore non superi i massimali, nonostante le possibili pressioni riguardo all'efficienza del proprio metodo di lavoro.

Per un approfondimento della normativa ed il dettaglio dei massimali di filiale, degli erogatori automatici, MTA ecc., invitiamo i colleghi a prendere visione della circolare 488/09 e del fascicolo istruzioni collegato, disponibile nella piattaforma ARCO.

**Le operazioni di cassa continua, di caricamento bancomat e di apertura o preparazione del cosiddetto "sacco" devono essere sempre eseguiti in contraddittorio, cioe' in due.**

Il caricamento del bancomat andrebbe effettuato in orari di banca chiusa al pubblico, oppure a banca aperta, regolando manualmente gli accessi alla filiale e ponendo la massima attenzione alla possibile presenza di persone non conosciute o sospette.

## **II – IDENTIFICAZIONE CLIENTELA**

L'identificazione della clientela e' un compito che riveste carattere di fondamentale importanza per qualunque tipo di operazione venga svolta allo sportello, quindi in questa fase va sempre esercitata la massima attenzione e la massima diligenza riguardo ai controlli da compiere e alla documentazione da acquisire, diversi a seconda dell'operazione da svolgere. In particolare:

- ✓ **Cambio assegni:** i controlli da effettuare sempre sono:
  - **regolarita' del titolo (integrità, girata, corrispondenza cifre-lettere dell'importo**
  - **conformita' firme di traenza (tramite transazione firas)**
  - **disponibilità.**

La differenza fondamentale è se il beneficiario del titolo è cliente o meno di IntesaSanpaolo o Banche rete. Per cliente si intende colui il quale sia titolare di rapporto continuativo con l'azienda.

**Non cliente:** in presenza di assegni NON TRASFERIBILI di qualsiasi importo o LIBERI di importo superiore a 750 euro, è NECESSARIO richiedere **due documenti di identificazione più codice fiscale** acquisendo le relative fotocopie. In caso di assegno trasferibile di importo inferiore è sufficiente l'acquisizione della fotocopia di un solo documento di identificazione più codice fiscale. Eventuali deroghe al numero di documenti da acquisire dovranno essere autorizzate dal proprio responsabile sulla contabile del CAMVA.

**Cliente:** è necessario fotocopiare un solo documento con codice fiscale. Se il beneficiario e' correntista della filiale operante, e' possibile verificarne l'identità anche attraverso il numero del rapporto di conto (da inserire nel camva), controllando la corrispondenza della firma e dei dati anagrafici, ed eventualmente annotarne sul modulo la conoscenza personale.

IL CLIENTE potrà incassare assegni bancari tratti su qualsiasi filiale o banche rete (entro i limiti operativi sotto descritti), mentre il NON CLIENTE dovrà rivolgersi allo sportello trassato.

E' importante ricordare che quando il beneficiario dell'assegno non e' una persona fisica ma un ente giurico, E' NECESSARIO ACQUISIRE VISURA CAMERALE DI DATA NON ANTECEDENTE AI DUE MESI, dalla quale si evinca quali siano i soggetti che la possano rappresentare (e che vanno identificati secondo le consuete modalita'), e quindi incassare l'assegno.

## Limiti operativi

Tipo operazione	Cliente Filiale operante	Cliente altra Filiale o di Banche Rete	Non cliente
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 €
Cambio a vista di ASSEGNI BANCARI CIRCOLARI ED EQUIPARATI di altre Banche	1.500,00 €	0,00 €	0,00 €
Cambio a vista di ASSEGNI CIRCOLARI emessi da Filiali stessa Banca	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
Cambio a vista di ASSEGNI CIRCOLARI e DI BONIFICO emessi da Banche Rete	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €

Carattere di eccezionalità rappresentano le operazioni di cambio assegni tratti su conti correnti di Banca Prossima per i quali l'operazione puo' essere effettuata, ovviamente secondo le consuete cautele e modalita' operative di cambio assegni, fino ad un importo di 2.000 euro anche ai NON CLIENTI, e le operazioni di cambio assegni di rimborso delle assicurazioni SOLO per le compagnie Convenzionate, i cui limiti operativi sono specificati nella circolare 553/2009, disponibile nella piattaforma ARCO.

Non e' possibile cambiare assegni a persona diversa dal beneficiario, assegni che presentano doppia girata, versare su c/c assegni non trasferibili intestati al delegato e per quanto concerne il versamento di assegni non trasferibili su c/c, la firma sulla distinta di versamento deve essere quella dell'intestatario dell'assegno.

- ✓ **Prelevamenti**: anche nel caso di prelievo allo sportello effettuato da un cliente sul proprio conto corrente, occorre prestare la massima attenzione all'identificazione del soggetto che compie l'operazione, sia che questa avvenga tramite modulo interno che tramite assegno. La normativa prevede che debba essere sempre verificata la corrispondenza della firma ed annotati gli estremi del documento di identità.

Se l'operazione di prelievo viene effettuata da un cliente del proprio punto operativo e' possibile (ma non consigliabile in caso si dovesse rispondere a contestazioni da parte del cliente) annotarne la conoscenza personale sul modulo dell'operazione.

Se l'operazione di prelievo viene effettuata dal delegato su un conto è sempre necessario annotare gli estremi di un documento di riconoscimento sulla contabile.

Se l'operazione di prelievo viene effettuata in circolarità aziendale o Banche rete è sempre necessario fotocopiare un documento di identità'.

LIMITI OPERAZIONE				
Tipo operazione	Cliente operante	Filiale	Cliente altra Filiale o di Banche Rete	Non cliente
PRELEVAMENTO con assegno e/o con modulo	<u>10.000,00 € limite non gestito da procedura</u>		<u>3.000,00 € limite non gestito da procedura</u>	non previsto

- ✓ **Bonifici per cassa (bodes)**: Premesso che per poter effettuare questo tipo di pagamento deve esistere una convenzione specifica tra la banca ed il soggetto ordinante del bonifico, l'identificazione del beneficiario deve avvenire secondo le modalità del cambio assegni. In particolare per i bonifici in circolarità a fronte di pagamento stipendi è necessario che il beneficiario esibisca l'apposita lettera di avviso predisposta dall'ordinante, che va conservata tra i documenti di cassa.
- ✓ Vanno inoltre rispettati i seguenti limiti operativi:

LIMITI OPERATIVI			
Tipo operazione	Cliente Filiale operante	Cliente altra Filiale o Banche Rete	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 CIRCOLARITA ' PAGATI PER CONTANTI	2.500,00€	2.500,00 €	2.500,00 €

## III – BANCONOTE E DIFFERENZE DI CASSA

### Banconote

Si sottolinea che qualsiasi operazione che comporti maneggio di valori, contanti in particolare, va SEMPRE effettuata in presenza del cliente, al fine di evitare spiacevoli contestazioni.

Un iter ben preciso va osservato in caso di **banconota sospetta di falsità, che NON va assolutamente riconsegnata al presentatore, (tale atto costituisce reato perseguibile penalmente) e neppure alterata in alcun modo.** E' invece necessario procedere con la compilazione dell'apposito verbale, che va poi inviato tramite fax all'UCAMP (Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento) al nr 800.307.314 unitamente alla fotocopia fronte-retro della banconota. Nella stessa giornata la banconota con relativa documentazione va spedita tramite raccomandata A/R alla sede di propria competenza della Banca d'Italia. Copia di tutto il cartaceo prodotto va protocollata in apposito registro ed archiviata con fotocopia della banconota, ricevute esito fax e raccomandata.

In caso la banconota sospetta di falsità fosse stata versata tramite ATM, si dovrà avvisare il cliente per la compilazione del verbale e seguire le stesse indicazioni di cui sopra.

Se invece la banconota viene **segnalata sospetta di falsità dal service**, si hanno 40 giorni di tempo per richiedere la visione del filmato.

Infine se la banconota sospetta di falsità viene individuata all'apertura del sacco, (che abbiamo detto deve essere fatta in due), si procederà sempre secondo il solito iter( fax più raccomandata a Banca d'Italia) e si effettuerà l'addebito alla nostra cassa centrale.

*In base al CCNL Art. 35 "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 potersi accertare 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 poter essere accertata tecnicamente soltanto in sede di controllo da parte della Banca d'Italia o della Banca Centrale Europea".*

#### **SPECIFICA SU BANCONOTE ESTERE IN USD**

La banconota da 100 USD presenta tipi di contraffazione molto sofisticati.

Per tale motivo NON E' POSSIBILE ACQUISTARE BANCONOTE DA 100 USD DA NON CLIENTI.

Tali tipi di banconote possono essere solo versate SBF sui conti dei clienti, dopo averne acquisito fotocopia riportante il numero di serie, che sarà sottoposta alla firma del cliente.

Tali banconote andranno inviate al service e MAI RIVENDUTE a chi ne facesse eventualmente richiesta.

#### ✓ **Differenze di cassa**

Se dopo aver ben controllato i documenti della giornata non si riesce ad identificare la causa di una eventuale differenza di cassa, occorre informarne il responsabile e non cercare di risolverla in proprio.

- Differenza di cassa < 5 euro: è considerata arrotondamento e non è necessario accantonarla.
- Ammanco di cassa compreso fra i 5 e i 340 euro: si è tenuti al reintegro della somma, in unica soluzione, entro 30 giorni.
- Ammanco di cassa compreso fra i 340 e i 10.000 euro: si ha la possibilità di richiedere un finanziamento infruttifero per la rifusione dell'ammanco. L'importo della rata mensile non potrà essere inferiore ad euro 170 e tale concessione verrà valutata dal responsabile di filiale.
- Se gli ammanchi fossero dovuti a richieste/rimesse contanti col service, entro 40 giorni è possibile richiedere la visione del filmato registrato durante l'apertura o la chiusura del plico.

In caso di ammanco di cassa, la nostra assicurazione prevede che la denuncia venga perfezionata entro 15 giorni dalla data del sinistro. Tale denuncia va effettuata on-line, tramite l'accesso al sito [www.fabi.polizze.it](http://www.fabi.polizze.it), sul quale troverete anche tutti gli allegati da far sottoscrivere ai responsabili del vostro punto operativo, o presso la sede del Sindacato.

Inoltre il vostro sindacalista di riferimento è a vostra completa disposizione per la preparazione e l'inoltro della pratica.

### **Responsabilità civile patrimoniale**

La nostra assicurazione interviene anche nei casi in cui ci si dovesse rendere civilmente responsabili ai sensi di legge o di contratto di perdite patrimoniali cagionate a terzi, compresa l'Azienda di appartenenza. I nostri possibili rischi non si riducono purtroppo agli ammanchi di cassa, ma possono essere dovuti per esempio a ritardi o mancati pagamenti di tributi, utenze o effetti cambiari, smarrimento di documenti o valori, errori la cui casistica è praticamente inesauribile. Sempre più spesso accade che a fronte di contestazioni dell'azienda sul vostro operato, o su quello di vostri colleghi, le richieste di chiarimenti verbali vengano affiancate a richieste di dichiarazioni scritte. Va sottolineato che **NON È ASSOLUTAMENTE OBBLIGATORIO FIRMARE ALCUNCHE'**, specie in momenti in cui il vostro stato d'animo non è sereno e razionale. Consigliamo in questi casi di rivolgervi al vostro sindacalista di riferimento nel più breve tempo possibile.

## **IV – ANTIRICICLAGGIO**

La normativa Antiriciclaggio implica una responsabilità penale per i soggetti che non identificano correttamente il presentatore dell'operazione.

Con la circolare 373/09 viene introdotto l'obbligo di compilazione di un questionario atto all'identificazione dei **non clienti in caso di operazioni di importo superiore a 5.000 euro** (cambio assegni, pagamenti per cassa, richieste assegni circolari con regolamento per contanti, etc), al fine di ottemperare alla normativa antiriciclaggio, tramite la procedura GIANOS – 3D. Tale questionario va firmato dal presentatore dell'operazione, del quale vanno acquisiti ed allegati documento di identità e codice fiscale, debitamente fotocopiati.

Il medesimo obbligo sussiste anche nei riguardi dei clienti, in tutti i casi di apertura di rapporti continuativi (conti correnti, mutui, prestiti, carte di credito, carte prepagate, cassette di sicurezza, etc) e, non dimenticate, in tutti i casi in cui sorgano "MOTIVI DI SOSPETTO O DI DUBBI SULL'ADEGUATEZZA O VERIDICITA' DELLE INFORMAZIONI GIÀ POSSEDUTE".

***Questa guida e' nata con lo scopo di fornire un supporto reale e concreto ai tanti colleghi che giornalmente svolgono attivita' di sportello.***

***Ovviamente questo non e' un manuale aziendale: auspichiamo che l'azienda provveda a fornire una raccolta di disposizioni organica e più facilmente consultabile rispetto alle numerose circolari e manuali esistenti, oltre a quelli formalmente decaduti ma non sostituite.***

***Con questo breve vademecum speriamo di fornirvi uno strumento per ridurre il rischio connesso alla non conoscenza di norme operative basilari e prevenire in tal modo provvedimenti disciplinari ai quali l'Azienda fa sempre piu'spesso ricorso.***

**Hanno collaborato: Simona Misticoni – Stefano Beldi'- Lorenza Picollo  
Aggiornamento a gennaio 2010**