CGIL

GUIDE NORMATIVE
FISAC Gruppo IntesaSanpaolo

La gestione dei rischi connessi all'operatività di sportello

Manuale FISAC/CGIL Intesa SanPaolo

Edizione agosto 2015
A cura di Marta Vivacqua

Sommario

Introduzione	3
Presidio del rischio e sicurezza fisica	4
Banconote	6
Identificazione del cliente	7
Prelievi	8
Cambio assegni bancari	9
Cambio assegni circolari	10
Pagamento bonifici per cassa	11
Segnalazione operazioni sospette / Antiriciclaggio	12
Differenze di cassa	13
Contestazioni	15
Indennità di rischio	16
Aspetti particolari connessi alla diversa modulazione dell'orario di cassa	16

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 aggiornata](#)). 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'ultima edizione aggiornata](#)) 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](#)), roller cash win ([click qui](#)) e TARM ([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.

L'azienda ha integrato la normativa con due nuove guide relative alla “Quadratura contanti su postazioni di cassa collegate ad apparecchiature Cash in Cash out o Roller Cash” ([click qui per l'edizione aggiornata](#)) ed al “Subentro di un operatore su postazione di cassa precedentemente presidiata” ([click qui per l'edizione aggiornata](#)) e un'intera sezione dedicata alle TARM (le CSA - Casse Self Assistite) dove potete trovare il dettaglio delle operazioni disponibili, tutti i documenti operativi e una sezione di FAQ ([click qui](#)).

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 HOMEPAGE / PERSONA / FORMAZIONE / SICUREZZA, così come l'analoga sezione presente sulla web tv attraverso HOMEPAGE / 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'ultima edizione aggiornata](#)). 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:

Agosto 2015

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

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 \(ultima edizione aggiornata\).](#)

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

Agosto 2015

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 aggiornata](#)

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" aggiornata](#); e [click qui per la guida operativa per banconote sospette di falsità riscontrate da MTA aggiornata](#)) in merito alla compilazione dei verbali, alla raccolta della documentazione e al loro invio agli organi competenti. In particolare, il collega deve accedere direttamente, tramite apposito acronimo segnalato dalla normativa (SOSFA), all'applicativo web Sirfe (Sistema Informatizzato Rilevazioni Falsificazioni Euro), gestito dall'Ucamp (Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento) del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Si evidenzia che l'applicativo Sirfe è l'unico strumento per la produzione e l'invio dei verbali all'Ucamp.

Per quanto riguarda le banconote logore o danneggiate, richiamiamo l'attenzione degli operatori di sportello al diverso comportamento che occorre mettere in atto, a seconda che la banconote appartengano all'una o all'altra tipologia, sia al momento del ricevimento allo sportello che in fase di rimessa contanti al service. [Click qui per la guida, con istruzioni dettagliate a pag. 4 della stessa](#)

Infine, visto che, sono state già preannunciate le modifiche graduali a tutte le banconote euro, vi indichiamo per conoscenza la guida al cambio della nuova banconota da 10€ ([click qui per le particolarità operative della nuova banconota da 10€](#))

Identificazione del cliente

Alleghiamo qui di seguito la normativa ([click qui per la guida operativa cambio assegni aggiornata](#), [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 aggiornata](#) e [click qui per accedere alle istruzioni su come prevenire gli eventi fraudolenti](#)) 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.

Agosto 2015

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

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

Di seguito normativa ([click qui per la guida operativa cambio assegni aggiornata](#), [click qui per l'allegata scheda "B"](#))

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	Soggetto ordinario/prenditore del titolo			
	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca ² interoperabilità	Non cliente
PRELEVAMENTO con assegno	10.000,00 €	3.000,00 €	3000,00 €	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

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.**

² Per tale tipologia di operazioni 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.

Cambio assegni bancari

Di seguito normativa ([click qui per la guida operativa cambio assegni aggiornata](#), [click qui per l'allegata scheda "B"](#)).

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 qui di seguito:

Tipo operazione	Soggetto ordinario/prenditore del titolo			
	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca ³ interoperabilità	Non cliente
PRELEVAMENTO con assegno	10.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €	non previsto
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 €

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).

³ Per tale tipologia di operazioni 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.

Agosto 2015

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

Nota bene! Il cambio di assegni tratti sui Punti di Consulenza (Filiali 100x100 commerciali) potrà essere effettuato, previa autorizzazione del Direttore, dalla filiale individuata come “filiale di appoggio” di ogni singolo Punto di Consulenza.

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.**

Questo vale anche se l'operazione viene effettuata da MTA evoluto. Citando la normativa aziendale “*quando l'intestatario della carta utilizzata per il versamento tramite MTA non corrisponde al beneficiario dell'assegno, l'operazione non può essere effettuata e l'assegno va restituito al cliente*” ([click qui per la guida operativa recupero e gestione assegni versati su MTA](#)).

E' quindi necessario in fase di VEATM verificare tramite il Pan del bancomat (tramite Zafi-Inquiry carte e servizi) che ciò sia avvenuto pena il mancato rispetto della normativa.

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

Di seguito normativa ([click qui per la guida operativa cambio assegni aggiornata](#), [click qui per l'allegata scheda “B”](#)).

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	Soggetto ordinario/prenditore del titolo			
	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca ⁴ interoperabilità	Non cliente
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 €

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 aggiornata.](#)

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.

Pagamento 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. Tale operatività è consentita soltanto presso le Filiali HUB (operazioni come VECON, BODES – DESBO, BODEC).

Per l'identificazione del beneficiario si rimanda a quanto previsto per il cambio assegni ([click qui per la guida operativa cambio assegni aggiornata](#), [click qui per l'allegata scheda “B”](#)), tenendo presenti i massimali indicati nella pagina seguente:

⁴ Per tale tipologia di operazioni 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.

Tipo operazione	Soggetto ordinario/prenditore del titolo			
	Cliente Filiale operante	Cliente di altra Filiale circolarità	Cliente di altra Banca ⁵ 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 CARTA PREPAGATA PAGATI PER CONTANTI ⁶	1.500,00 €	non previsto	non previsto	non previsto
BONIFICI IN CIRCOLARITA' PAGATI PER CONTANTI ⁷	2.500,00 €	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

⁵ Per tale tipologia di operazioni 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.

⁶ 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.

⁷ 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, Banca SAI e Fidelity Spa.

Agosto 2015

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

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 3D, guida rapida aggiornata](#)
- [click qui per il manuale utente Gianos 3D, questionario elettronico adeguata verifica aggiornata](#)
- [click qui per la guida operativa Gianos, Questionario di adeguata verifica e profilatura del rischio di riciclaggio aggiornata](#)
- [click qui per la guida trasferimento contanti e titoli al portatore aggiornata](#)
- [click qui per la guida operativa limiti contanti per depositi a risparmio aggiornata](#)
- [click qui per la comunicazione limitazione uso contanti \(banconote taglio elevato\) aggiornata](#)
- [click qui per la guida valutazione operazioni anomale e segnalazione sospette aggiornata](#)
- [click qui per il modulo di rilevazione operazione anomala.](#)
- [click qui per revisione periodica del profilo di rischio di riciclaggio](#)

Vi alleghiamo anche il manuale antiriciclaggio ([click qui per il "testo unico" aggiornato](#)).

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 aggiornata](#)), o di ATM ed MTA ([click qui per la guida operativa ATM ed MTA aggiornata](#)) o delle TARM ([click qui per la sezione FAQ che contiene istruzioni in merito](#)) 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](#)).

E' importante evidenziare che, per le specifiche apparecchiature segnalate dalla normativa, le differenze NON sono imputabili all'operatore SOLO se riscontrate sulla voce di materialità "Cash

Agosto 2015

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

dispenser” (documentabile con stampa della differenza tra quanto dice l'ESPOV ed il TCGIA) e non sulla voce “Cassetto” o “Riserva”.

Praticamente solo dopo aver evidenziato la differenza, dovrà essere effettuato un PASSA dalla voce “Cash Dispenser” alla voce “Cassetto” e si proseguirà imputando la P.V., come da normativa.

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](#)).

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 indispensabili per attivare l'eventuale copertura assicurativa, che vista la rischiosità dell'operare quotidiano noi consigliamo sempre. 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” aggiornata](#)). Noi consigliamo di farlo sempre, soprattutto perché queste differenze non sono coperte dalla polizza assicurativa. Un altro piccolo, ma importante accorgimento che vale la pena di ricordare è che, in fase di rimessa di moneta, la stessa deve essere inviata sciolta ossia non all'interno di blister che potrebbero fallare il sacchetto e dare origine ad un ammanco.

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.

Indennità di rischio

Ricordiamo che l'indennità di rischio spetta a chi svolge attività di cassa. Viene riconosciuta a chi maneggia denaro o valori e che, in caso di ammanchi, è obbligato all'immediato reintegro. Varia in base alle ore dedicate alla cassa ed alla frequenza con cui si svolge detta attività. Visti i continui cambiamenti dell'orario di lavoro dei colleghi, sulle ormai molteplici tipologie di filiali, ci è sembrato opportuno creare una guida dedicata alla corretta imputazione dell'indennità di rischio (per tutte le questioni relative all'indennità di rischio [CLICK QUI](#)).

Aspetti particolari connessi alla diversa modulazione dell'orario di cassa

L'operatività di sportello, a cui è dedicata questa guida, presenta degli aspetti particolari all'interno delle filiali che applicano gli orari estesi.

Invitiamo tutti i lavoratori coinvolti nell'estensione a consultare ed applicare la normativa dedicata, sia alle regole operative ([CLICK QUI](#)) che alle norme di sicurezza fisica ([CLICK QUI](#)), e a segnalare al proprio sindacalista di riferimento eventuali problematiche ed incongruenze.

Innanzitutto evidenziamo alcuni aspetti di sicurezza presenti nelle filiali aperte dalle 8 alle 20, nelle quali una serie di attività viene svolta in presenza di clientela.

Per quanto riguarda la quadratura delle casse, la situazione è diversa a seconda che la filiale sia dotata di cash dispenser o di roller cash (sempre meno presenti sia per motivi di sicurezza che per tempistiche di quadratura). Varia anche in funzione dei tempi effettivi di adibizione alla cassa del singolo assistente alla clientela, che potrà trovarsi a dover "quadrare" 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 oppure a filiale chiusa dalle 13,30 alle 13,45 (con ovvio posticipo dei suoi 60 minuti di pausa pranzo).

Cosa cambia? Un'importante particolarità operativa riguarda il versamento degli assegni dopo le 16,30 ([istruzioni dettagliate a pag.10 delle norme operative](#)). In questo caso bisognerà valutare se il presentatore è abilitato a versare dopo tale orario e/o se ha con sé l'apposito addendum ([clic qui per l'addendum per assegni versati dopo le 16,30](#)). Ad esempio, la transazione VECON, generalmente utilizzata da persona con procura di sportello (SPO), non dovrà essere effettuata dopo le 16,30.

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,

Agosto 2015

La gestione dei rischi connessi all'operatività allo sportello

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 avvengono 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.

Vi invitiamo poi a consultare [le istruzioni operative "Nuove strategie di cassa – Punti Consulenza e Filiali con chiusura cassa alle 13" \(click qui\)](#) che contengono le istruzioni preparatorie ed operative in relazione all'attività di cassa differenziate per tipologia di Filiale (HUB, Flexi, Tradizionali, 100x100 Commerciali).