

Guida alle indennità ed alla corretta gestione di attività inerenti CASSA e ATM.

Alla luce dei vari interventi di riorganizzazione che hanno interessato la struttura delle filiali, gli orari del servizio di cassa, il processo di trasformazione delle filiali in AGENZIE PER TE, anche comportando numerosi cambi di ruolo, vogliamo riprendere l'argomento di gestione della Cassa e degli ATM nel suo duplice aspetto:

1. **INDENNITÀ** il CCNL prevede diverse tipologie di indennità
 - o **INDENNITÀ DI CASSA:** l'indennità viene erogata sia ai titolari del ruolo che, in caso di sostituzioni temporanee, a chi subentra. A proposito delle sostituzioni temporanee richiamiamo la previsione del CCNL che recita *"Ai lavoratori/lavoratrici che siano chiamati a sostituire personale utilizzato in mansioni comportanti l'attribuzione dell'indennità di rischio, l'indennità stessa compete, per il periodo di adibizione a tali mansioni, nella misura prevista per il lavoratore/lavoratrice sostituito"*.
 - o **INDENNITÀ MANEGGIO CONTANTE:** l'indennità viene erogata a chi, senza ricoprire il ruolo di cassiere, maneggia valori relativamente ad operazioni non riferibili allo sportello, come il caso del caricamento/scaricamento degli ATM.

A proposito delle indennità va ricordato che sono i diretti interessati che debbono provvedere a farne richiesta in procedura HR.

2. **GESTIONE** ovvero gli aspetti normativi e gestionali dei diversi ruoli a cui i colleghi devono attenersi nelle attività di gestione del contante e gestione degli ATM/ATME (apertura, carico, scarico, quadratura, manutenzione, ecc..).

Essere informati in proposito ci consente sia di avere riconosciuta la giusta indennità che evitare pratiche che potrebbero esporre l'operatrice/ore a rischi economici o a provvedimenti disciplinari.

Ovviamente tutto quanto riportato di seguito è da intendersi in termini esemplificativi, per ulteriori approfondimenti rimandiamo al TESTO UNICO AZIENDALE SULLA SICUREZZA ed alle Circolari specifiche in materia.

INDENNITÀ DI CASSA:

Spetta ai **CASSIERI TITOLARI**, ovvero a coloro che normalmente svolgendo attività di cassa sono censiti come "cassieri titolari" a norma del CCNL e per loro l'indennità spetta regolarmente sui dodici mesi dell'anno.

Nel caso di cassieri titolari PART TIME segnaliamo che quando si effettuano prestazioni aggiuntive pomeridiane per il servizio di cassa, anche se risultano "cassieri titolari" occorre caricare in HR sia la prestazione oraria aggiuntiva che la richiesta dell'indennità aggiuntiva pomeridiana.

Spetta poi ai CASSIERI SOSTITUITI ovvero coloro che in modo saltuario, per necessità si trovano a svolgere il ruolo di cassiere. Questo a volte succede anche con i gestori Family che possono essere chiamati in cassa per coprire i periodi di ferie. In questo caso la richiesta di indennità deve sempre essere inserita in procedura HR.

CASSIERI SOSTITUITI MODALITÀ DI CALCOLO DELLE INDENNITÀ: Al personale incaricato in via saltuaria del servizio di cassa svolto anche con mansioni di operatore unico, spetta una indennità di rischio giornaliero, pari a 1/10 della indennità mensile prevista per le piazze di prima categoria per ogni giorno di effettivo svolgimento della mansione, con un minimo mensile di 3/10 ed un massimo pari alla misura mensile dell'indennità.

INDENNITÀ MANEGGIO CONTANTE PER CARICO ATM:

La normativa aziendale prevede che l'apertura della cassaforte ATM vada sempre eseguita alla presenza di due operatori (Circolare 2015/062) che, in caso di caricamento, compilano e siglano apposito verbale.

Il CCNL prevede *"per coloro che senza avere la titolarità della cassa svolgono attività di carico/scarico dei bancomat spetta l'indennità"* nella misura di € 64,21 (punto d - allegato 5 del CCNL)

Tale indennità non va ripartita su un numero minimo di giornate pertanto spetta anche a chi dovesse occasionalmente effettuare l'attività di carico/scarico bancomat.

IN QUALE MISURA SPETTANO:

INDENNITÀ DI CASSA:

AGENZIE TRADIZIONALI (o APT con Cassa Tecnica) CON APERTURA CASSA SOLO

MATTINO (fino alle 12,45): Presso queste realtà l'operatività di cassa, compresa la chiusura contabile ed il carico/scarico ATM, è limitata al mattino, con conseguente riconoscimento dell'indennità mensile standard sino a 5 ore di € 126,62 (punto a allegato 5 del CCNL)

AGENZIE TRADIZIONALI (o APT con Cassa Tecnica) CON APERTURA CASSA

MATTINO/POMERIGGIO (mattino 8:25 - 13:25 pomeriggio 14:45 - 16): Presso queste realtà l'operatività di cassa, compresa la chiusura contabile ed il carico/scarico ATM deve essere maggiorata per un importo mensile pari a € 173,21

INDENNITÀ MANEGGIO CONTANTE PER CARICO ATM:

Il CCNL prevede *"per coloro che senza avere la titolarità della cassa svolgono attività di carico/scarico dei bancomat spetta l'indennità"* nella misura di € 64,21 (punto d - allegato 5 del CCNL)

CASSA e ATM - GESTIONE:

NORME DI GESTIONE DEGLI ATM

Dato l'evolversi del processo di automazione nel rapporto con la clientela, l'estensione del modello di filiale in Agenzie per Te, particolare attenzione va posta anche alla gestione degli ATM.

OPERAZIONI DI CARICO/SCARICO DEGLI ATM/ATME:

ATM TRADIZIONALI: Il carico/scarico delle banconote negli ATM tradizionali deve essere effettuato almeno due volte a settimana una delle quali preferibilmente al venerdì (Circolare 19/267).

A questo proposito va da subito precisato che ogni operazione che preveda l'apertura della cassaforte ATM va sempre eseguita alla presenza di due operatori (Circolare 2015/062) che, in caso di caricamento, compilano e siglano apposito verbale. Il secondo operatore che interviene ha diritto a far e richiesta della specifica indennità.

ATME CON FUNZIONE DI RICIRCOLO: negli ATME vanno giornalmente recuperati e quadrati gli assegni versati. Nel caso in cui gli assegni non siano correttamente compilati occorre annullare il versamento e contattare il cliente per procedere alla regolarizzazione. Il carico/scarico deve essere effettuato almeno una volta a settimana sempre facendo attenzione a garantire l'operatività nel week end (Circolare 19/267)

ORARI di CARICAMENTO DEGLI ATM: La funzione di quadratura può essere richiesta in qualunque momento della giornata lavorativa ma, per provvedere alla chiusura contabile dell'U.L. del bancomat la transazione deve essere eseguita a partire dalla chiusura degli sportelli dopo avere posto fuori servizio le funzionalità del ATM. Le disposizioni aziendali (TESTO UNICO SULLA SICUREZZA) prevedono che il caricamento del/degli ATM/ATME debba essere eseguito dopo l'orario di chiusura al pubblico (**è espressamente vietato il caricamento nella pausa pranzo**). **Per cui non si devono effettuare operazioni che prevedano l'apertura dei mezzi forti nella pausa pranzo. Questo porterebbe a una doppia violazione: all'obbligo di effettuare la pausa e all'incremento del rischio rapina.**

Di conseguenza l'attivazione dei relativi temporizzatori deve avvenire in modo tale che l'apertura del mezzo forte avvenga nel suddetto orario. L'azienda già dal 2016 aveva rafforzato il concetto precisando che **"in nessun caso si dovrà derogare alle vigenti normative in tema di prevenzione frodi ed eventi criminosi"**.

Gli orari di *"Gestione apertura mezzi forti"* sono declinati nella circolare 20/019

RECUPERO CARTE CATTURATE: Il recupero delle carte catturate va effettuato giornalmente.

OPERATIVITÀ IN FILIALI CON PIÙ ATM/ATME: Nelle filiali con almeno due ATM/ATME collocati in area self, in fase di carico/scarico delle banconote, le macchine devono essere poste in stato di "intervento operatore" singolarmente e solo per il tempo strettamente necessario alle attività sulla singola macchina garantendo la continuità del servizio al cliente (Circolare 19/267)

VERIFICA E CONTEGGIO DEL CONTANTE: Ricordiamo l'obbligo di certificazione del contante utilizzato o di utilizzo di banconote già certificate, secondo la normativa BCE, nonché l'obbligo di ricontare le banconote, il giorno stesso di arrivo qualsiasi sia la provenienza, per segnalare eventuali differenze che dovessero essere riscontrate.

ALTRE NORME IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DEL CONTANTE E DEI MEZZI FORTI

AVVICENDAMENTO DI CASSA E GESTIONE DEI VALORI: In fase di avvicendamento particolare attenzione va posta nella trasmissione dei valori in deposito. A questo proposito riportiamo di seguito quanto previsto dal TESTO UNICO AZIENDALE SULLA SICUREZZA al punto *"Gestione valori in caso di avvicendamento programmato dell'assistente alla clientela"*

In caso di avvicendamento, l'assistente alla clientela uscente, in fase di quadratura della cassa, dovrà:

- a. evitare di caricare il Roller cash/slot;
- b. inserire in una busta valori auto sigillante, da controfirmare da seconda persona, l'importo necessario per il giorno lavorativo successivo, per operare sul Roller cash/slot (eventuali prenotazioni di clienti e normale necessità di cassa);
- c. inserire una ulteriore busta valori auto sigillante - da controfirmare da seconda persona - con inserita la restante quantità di contante in dotazione alla filiale.

L'addetto alla clientela subentrante il giorno lavorativo successivo, dovrà:

- verificare e prendersi carico subito dei valori contenuti nella busta di cui al punto b) che andranno inseriti nel Roller cash/slot prima dell'apertura al pubblico della filiale;
- in fase di quadratura della postazione di cassa, dovrà prendersi carico anche dei valori contenuti all'interno nella busta valori sigillata di cui al punto c) ubicata all'interno del Tesoretto. Successivamente potrà provvedere alla quadratura complessiva della postazione. **Richiamiamo l'attenzione nella verifica della moneta che spesso viene anche allocata in diverse sezioni dei mezzi forti.**

SOSTITUZIONE IN CORSO DI GIORNATA: Un'altra avvertenza da ricordare riguarda il caso della sostituzione in corso di giornata. Non sono previste eccezioni per cui vanno comunque sempre rispettate le indicazioni sopra riportate. Inoltre, qualora venga chiesto di spostarsi su altra filiale nel corso della giornata, ricordiamo che il tempo di percorrenza va indicato in procedura con la causale "missione" (HR - Inserisci Dati Assenze Presenze - Giustificativo a ore) in quanto IL TEMPO DI PERCORRENZA NON DEVE INFICIARE LA PAUSA PRANZO.

GESTIONE DELLE DIFFERENZE: Il CCNL prevede che Il personale di cassa, o comunque incaricato del maneggio dei valori, ha l'obbligo di denunciare, non oltre la presentazione della situazione giornaliera, le eccedenze e le deficienze che si siano verificate nella gestione dei valori ad esso affidati.

Le deficienze di cassa devono essere rimborsate nel termine stabilito dall'impresa che, dopo aver sentito l'interessato, valuta i singoli casi anche in rapporto all'entità di tali deficienze

BANCONOTE FALSE: Il personale di cassa, ferma 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 o mezzi di riconoscimento 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 tecnicamente accertata soltanto in sede di controllo da parte della Banca d'Italia o della Banca Centrale Europea.

TEMPI QUADRATURA VALORI DI CASSA: Il CCNL prevede che fra il termine dell'adibizione allo sportello dell'interessato e la fine dell'orario giornaliero di lavoro del dipendente medesimo, deve intercorrere un periodo minimo di 30 minuti

GESTIONE CHIAVI DEI MEZZI FORTI: Le chiavi dei mezzi forti vanno custodite con la massima cura e trattenute personalmente al termine della propria giornata lavorativa. **NON VANNO LASCIATE IN FILIALE.**

GESTIONE DELLE MONETE: Su questo rimandiamo alle specifiche circolari in proposito semplicemente ricordando che, data la normale impossibilità di procedere al conteggio delle monete in presenza del cliente, occorre raccogliere la firma del cliente sul modulo di autorizzazione che ci consente di recuperare o accreditare eventuali differenze successivamente riscontrate in sede di contazione.

TRASMISSIONE CONTANTE ALLA CONTAZIONE: Va ricordato che in fase di trasmissione il contante va infascettato e le fascette devono essere validate dalla sigla di due operatori.