

La circolarità, ovvero quando manca la formazione Il personale tutto di un'area del nostro territorio ha ricevuto ieri una comunicazione a mezzo mail dal responsabile dell'area in cui vengono indicate procedure e comportamenti da adottare in presenza di problematiche di sportello usando toni del tutto inadeguati e ridondanti. Si prende spunto da "feed-back" di colleghi, clienti e "altri" su episodi avvenuti nelle filiali per stigmatizzare questi presunti comportamenti "inammissibili e intollerabili" di altri colleghi che si sono rifiutati di eseguire l'operazione. Gli esempi riportati si limitano a operazioni di versamento contanti poste in essere su filiali diverse da dove il presentatore dell'operazione ha il rapporto: nel primo caso (versamento di 750 euro in contanti a mezzo bonifico con commissioni), occorre, se il presentatore non è il correntista e per questo dispone per esempio un bonifico, censire il nominativo, provvedere alla privacy, acquisire copia di un documento e infine eseguire il bonifico; se il presentatore, invece, si dichiara essere il titolare del conto, occorre verificare se nell'ultima settimana ha operato altri versamenti in contanti e valutare una segnalazione antiriciclaggio. Nel secondo caso si riporta l'esempio di "clientela iper collaudata" che dispone un versamento in contanti "di poco superiore a 10.000 euro": anche qui occorre una valutazione circa la liceità del versamento rispetto all'attività svolta ai fini di una eventuale segnalazione antiriciclaggio con intervista al presentatore dell'operazione. In entrambi i casi occorre verificare lo specimen di firma se elettronico altrimenti contattare la filiale: l'azienda non ha lesinato richiami scritti, a seguito di ispezioni e a fronte di regolari operazioni di versamento, ove la firma sulla distinta era, peraltro, conforme allo specimen.

Se, inoltre e come di recente spesso avviene, sul conto sono presenti prenotazioni di pagamenti in sospeso: prima di rilasciare la ricevuta di versamento occorre contattare la filiale di riferimento. La filiale di riferimento, ancora, può in casi particolari inibire, al correntista, la possibilità di operare in circolarità: per esempio per tenerne sotto controllo la movimentazione. In caso di operazioni

diverse dal versamento in contanti: versamento di assegni, prelievi, ecc., il rischio patrimoniale è tutto a carico della filiale che pone in essere l'operazione, il rischio sulla reale identità del presentatore è tutto a carico del singolo cassiere, non vi sono autorizzazioni che reggano. Dal momento della fusione non abbiamo ricevuto formazione sulle modalità operative della circolarità, non abbiamo a disposizione una normativa organica facilmente consultabile (l'anno scorso l'azienda ha editato almeno un migliaio di circolari).

Chiediamo all'azienda di abbandonare l'atteggiamento e i toni inappropriati fornendo indicazioni su come reperire on line le circolari e la normativa di riferimento indispensabili per una serena operatività.

[scarica Inform@FISAC 201404III Bper](mailto:scarica_Inform@FISAC_201404III_Bper)