Vogliamo richiamare brevemente le normative alle quali i colleghi devono attenersi nelle attività collegate agli ATM: apertura, carico, scarico, quadratura, manutenzione, ecc. Troppo spesso per correttezza e organico insufficiente, si verificano delle operatività che espongono l'operatrice/ore a rischi economici o a provvedimenti disciplinari. La riorganizzazione della rete in Hub e Spoke, il taglio degli organici, la prestazione lavorativa su più Filiali, sportelli che sempre più spesso vedono la presenza di un solo addetto in filiale, non possono tradursi in un risparmio dei costi per l'azienda a carico dei colleghi lasciati soli coi rischi correlati.

RIFERIMENTO NORMATIVO AZIENDALE

Norma di processo – Cassa – Raccolta ed esecuzione disposizioni di cassa – Operatività di cassa del 15.12.2015

INTERVENTI DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE

Verificare che il tecnico che interviene sia persona autorizzata e che questo risulti da una comunicazione ufficiale del Banco, quale un elenco dei tecnici autorizzati o una comunicazione specifica. Procedere all'identificazione della persona come previsto abitualmente: tesserino esposto e documento di riconoscimento valido.

Non accettare disposizioni telefoniche del manutentore a mezzo filo (programmare l'apertura per la tale ora, ecc.) se non avvalorate da una comunicazione interna gerarchicamente valida.

APERTURA DEGLI ATM

Le disposizioni aziendali prevedono la chiusura dei mezzi forti nell'orario di chiusura della Filiale, intervallo e chiusura serale. 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.

L'apertura degli ATM è prescritta di norma negli orari di lavoro con chiusura al pubblico, ma "anche in orario di apertura dello sportello, al fine di evitare fermi ingiustificati dell'erogazione delle banconote".

Per quest'ultima casistica si richiama ad una "condotta improntata alla prudenza" , come ad esempio la scarsa presenza di clienti e la gestione manuale della bussola.

La presenza di un unico addetto porterebbe alla chiusura temporanea della Filiale avallata da una autorizzazione scritta del Responsabile gerarchico, anche se non in loco.

CARICO DEGLI ATM

la quadratura contabile dell'ATM è giornaliera, in modo da completare la quadratura di Filiale. Invece, la quadratura del contante presente presso l'ATM, con l'effettiva contazione delle banconote presenti deve essere effettuata ad ogni caricamento e deve essere effettuata da due operatori di sportello, i quali, a conferma dell'avvenuta quadratura, devono apporre il loro visto sullo statino della Cassa Bancomat della giornata in cui è stata effettuata.

Obbligo di certificazione del contante utilizzato, secondo la normativa BCE: fascette e distinta per provenienza esterna, denaro certificato da apparecchiatura cash in/cash out dove esistente. Obbligo di ricontare le banconote, prima del carico, qualsiasi sia la provenienza.

Attenzione a farsi autorizzare dal responsabile per scostamenti dalle previsioni del "sistema predittivo" degli approvvigionamenti.

SELF SERVICE

Il contante versato va gestito congiuntamente ad un altro addetto di Filiale ogni pomeriggio, subito dopo la chiusura al pubblico e non appena l'ultimo cliente ha lasciato il locale della Banca, provvedere al recupero e alla contazione delle banconote introdotte nel Self Service custodite nei cassetti. Tale operazione deve avvenire giornalmente dopo la chiusura al pubblico della Filiale.

CASSA CONTINUA

All'apertura giornaliera, procedere insieme al Responsabile di Filiale o ad altra persona da lui incaricata, con la verifica del

contenuto ed il conteggio delle banconote e degli assegni; controllare che la quantità dei contenitori rilevati dal dispositivo numeratore (sulle apparecchiature che ne siano dotate) corrisponda effettivamente a quella riscontrata, avendo cura di azzerare il numeratore stesso a controllo avvenuto; provvedere alla immediata registrazione dei bossoli al fine, in caso di rapina, di avere evidenza di quanto rapinato, rimandando in caso di necessità ad un momento successivo la puntuale verifica del contenuto dei bossoli.
DEROGA PER UNICO ADDETTO ALLO SPORTELLO (ANCHE TEMPORANEAMENTE)
Le attività che nella norma vengono indicate da svolgere con un altro addetto, trovano deroga all'operatività singola, in questa circostanza. Questo di conseguenza manleva l'operatore unico per tutte quelle casistiche in cui si dovessero creare delle difformità e manca un riscontro aggiuntivo: spedizione e/o ricezione plico contanti e relativi controlli, ecc.
La deroga non riguarda, in ogni caso, tutte le casistiche operative in cui si vengano trattati valori sotto la responsabilità di un altro operatore. In tal caso è sempre necessaria la presenza dell'altro operatore o del Responsabile della Filiale.
Per esempio: non si possono aprire ATM caricati da un altro collega, salvo assumersi poi la responsabilità dell'eventuale differenza che si dovesse riscontrare.

Non vogliamo concorrere con queste note ad incrementare la pressione sugli operatori, ma al contrario vogliamo evidenziare come dei comportamenti apparentemente irrilevanti e correnti possano nascondere delle responsabilità dirette. Avere certezze operative aiuta a contenere richieste improprie e a farlo senza elevare i propri livelli di stress.
Vi chiediamo, laddove vi siano forzature delle procedure e delle norme, di segnalarlo subito ai referenti sindacali affinché possano intervenire per il ripristino della corretta operatività.

Verona, 02 marzo 2016
Fisac-CGIL Gruppo Banco Popolare

comunicato