



## **CONSIGLI & CAUTELE**

Alla luce degli eventi accaduti nei mesi scorsi che hanno prodotto un aumento dei provvedimenti disciplinari vogliamo richiamare l'attenzione di tutti i colleghi al rispetto dei regolamenti, anche se talvolta tale comportamento rallenta il servizio alla clientela.

Sappiamo benissimo che il cliente è la nostra risorsa più importante ma, se l'azienda è costretta ad adeguarsi alla normativa che impatta pesantemente sulla vita lavorativa dei colleghi e contemporaneamente non adegua i sistemi informatici per consentire un servizio fluido, bisogna che i colleghi si adeguino in primis alle richieste regolamentari e non a solo a quelle commerciali. Quest'ultime sono troppo numerose, spesso irraggiungibili, talvolta in conflitto fra loro e provenienti da un numero di persone eccessivo. Ci era stata presentata la figura del manager come la soluzione a tutti i problemi, o, perlomeno, a canalizzare in maniera chiara la provenienza delle richieste commerciali, ma tutti, proprio tutti, continuano a chiedere e pretendere dati, informazioni e numeri. Mancavano solo nuove incombenze derivanti da alcune funzioni aziendali che di recente hanno incominciato a richiedere la preparazione delle pratiche che devono esaminare in modo da trovarle già pronte, velocizzando il loro lavoro a discapito di altri.

Siamo consapevoli che l'ostacolo al rispetto della normativa non è costituito solo da procedure lente o complesse ma che bisogna saper dire no anche a quelle pressioni che mettono a repentaglio la sicurezza: non si può rischiare il posto di lavoro per risparmiare tempo come, ad esempio, lasciare incustodito il contante consegnato dal trasporto valori al di fuori dall'apposito tesoretto temporizzato. Sappiamo benissimo che chi non rispetta la procedura vuole solo affrettarsi nel servire il cliente, ma non guadagna niente da questa solerzia, rischiando invece - in caso di furto o rapina - il proprio posto di lavoro.

Vogliamo inoltre attirare la vostra attenzione sul provvedimento del Garante della Privacy che ha imposto alle aziende di credito di tracciare ogni attività delle operazioni bancarie (sia di movimentazione che di consultazione) relative a persone fisiche o ditte individuali: dal 1 ottobre l'azienda registrerà in modo idoneo a non costituire controllo a distanza del lavoratore tutte le attività che i propri dipendenti effettueranno nel perimetro previsto dal decreto e se da tale monitoraggio rileverà, dopo adeguata interpretazione, un'attività illecita o apparentemente tale, passerà la pratica alle funzioni superiori per gli accertamenti del caso che potrebbero sfociare in un provvedimento disciplinare.

La tracciatura consentirà al cliente che ritiene siano stati divulgati dalla banca indebitamente i suoi dati, di identificare il dipendente responsabile, con tutte le conseguenze immaginabili. E' necessario ricordare che ad oggi è molto difficile identificare chi ha materialmente ritirato estratti conto, saldi, lista movimenti di conto corrente etc. allo sportello o presso il gestore. Consigliamo quindi caldamente ai colleghi di raccogliere la firma di ricevuta su copia dei documenti consegnati ai titolari di rapporti che ne facciano richiesta, astenendosi dai rischi derivanti dall'invio via fax. Raccomandiamo infine agli addetti alla clientela ed ai gestori delle Agenzie per Te di accertarsi che siano i clienti a ritirare personalmente agli atm i propri dati.

Con queste semplici cautele, è possibile e necessario rispettare la normativa senza assumersi inutili rischi ed evitare di mettere a rischio la propria incolumità professionale.

Parma, 27 Ottobre 2014

**LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE**  
**Dircredito - Fabi - Fiba Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uilca**