

Informazioni e normative indispensabili per la sopravvivenza quotidiana

Fino a qualche anno fa, il periodo estivo agostano in filiale era lavorativamente tranquillo, e quindi si approfittava per archiviare materiale o leggere circolari varie che erano state accantonate durante il resto dell'anno. Oggi le cose sono cambiate e molti nostri clienti non fanno più le ferie ad agosto, oppure, vista la crisi, non fanno proprio più le ferie.

Comunque sia, calma o non calma, ne vogliamo approfittare lo stesso per fare il punto su alcune questioni lavorative importanti, che spesso trascuriamo un po' troppo e a torto. Si tratta della conoscenza di pochi concetti importanti, che però sono indispensabili per un lavoro in banca relativamente sereno. I dati statistici ci dicono che i provvedimenti punitivi che colpiscono i colleghi e le richieste di pagamento legate agli errori operativi continuano ad essere grosso modo in linea con quanto avveniva in passato. Ma conoscere e rispettare la normativa e i rischi che si corrono nel lavoro quotidiano è fondamentale per lavorare con una maggiore tranquillità. Sappiamo che le circolari, le policy e i fascicoli istruzioni sono praticamente infiniti, e quindi non vi proponiamo di ripassare tutto con una comunicazione sindacale. Il nostro obiettivo è molto più semplice: riprendere brevemente alcuni cosiddetti "fondamentali", che se conosciuti evitano la stragrande maggioranza dei problemi. Si tratta di consigli e normative che ci coinvolgono tutti in modo generale, insieme ad alcune che si riferiscono a figure professionali e lavorazioni specifiche.

Codice interno di comportamento di gruppo

Nel mese di ottobre del 2008, senza particolare enfasi, è stato pubblicato un fascicoletto ([click qui](#)) che enuncia i comportamenti che un dipendente del Gruppo Intesa San Paolo non deve mettere in atto. Si tratta per lo più di indicazioni di buon senso che già conoscevamo, come non operare direttamente (operazioni con matricola propria) sul conto corrente proprio e non autorizzare a se stessi o a parenti e affini agevolazioni e finanziamenti. **Ma ci sono anche indicazioni restrittive meno scontate, che hanno dato luogo nel 2009 a provvedimenti disciplinari. Ad esempio i dipendenti non possono eseguire operazioni di acquisto e vendita di uno stesso titolo nella stessa giornata, non possono avere dei rapporti di credito/debito fra di loro e neanche avere rapporti di debito con altre aziende finanziarie, se ciò comporta un superamento della soglia di indebitamento prevista dai nostri regolamenti.**

Non proseguiamo oltre perché non è nostra intenzione fornirvi "riassuntini", ma senza né enfatizzare né minimizzare, vi consigliamo una rapida lettura delle sette paginette allegate.

Consigli e normativa essenziale per l'operatore di sportello

Quanti soldi posso tenere nel cassetto? Posso fare cassa continua da solo? A chi posso pagare e chi può versare un assegno non trasferibile?

Cosa devo fare se ho un ammanco di cassa o se trovo un presunto falso?

Tante di queste domande se le fa spesso chi lavora in cassa, e fra ex San Paolo, ex Intesa e nuove normative integrate, spesso si finisce per operare più sulla base di vecchi ricordi, che sulla normativa vigente. Abbiamo quindi pensato di preparare un nuovo piccolo “**manuale di sopravvivenza**” ([click qui](#)), per dare alcuni consigli che potranno essere utili a tutti coloro che in via continuativa o saltuariamente si troveranno a svolgere questo tipo di lavoro. Contrariamente ad altri documenti predisposti in passato, però, abbiamo pensato di allegare direttamente le principali normative di riferimento, in modo da non lasciare nei casi più complessi troppo spazio alle interpretazioni soggettive. Senza contare che di fronte alle contestazioni di un responsabile non troppo disponibile all’ascolto, spesso non basta un documento sindacale, per quanto serio.

In ogni caso, consigliamo sempre a tutti i colleghi, quando avessero qualche dubbio o si trovassero di fronte ad una contestazione importante, di rivolgersi sempre al proprio sindacalista di riferimento.

Anche in questo caso vi auguriamo buona lettura, ma soprattutto vi consigliamo di salvare il testo fra i vostri documenti importanti. In questo caso le pagine sono più numerose e i particolari potranno essere approfonditi in seguito quando eventualmente sarà necessario.

Altri lavori di filiale: responsabilità e coperture assicurative

Per quanto riguarda i settori INVESTIMENTI e CREDITO, vista l’enorme complessità della materia, non abbiamo ritenuto realizzabile un lavoro sintetico simile a quello predisposto per l’operatività di sportello.

Tuttavia riteniamo utile fare alcune riflessioni e ragionamenti. L’azienda Intesa San Paolo (ma avveniva in precedenza anche in ex Intesa ed ex San Paolo) chiede con forza ai suoi dipendenti il raggiungimento degli obiettivi economici. Questo a volte può spingere a trascurare alcune regole normative e di buon senso. Ma non dimentichiamoci mai che in caso di problemi il raggiungimento dei risultati non costituirà nemmeno un’attenuante generica rispetto alla contestazione che verrà attuata.

La normativa negli ultimi tempi, pur complicando la vita lavorativa con lungaggini burocratiche, è venuta parzialmente incontro al collega tutelandolo maggiormente. Nel settore del credito gli schemi e le tabelle a volte ingessano eccessivamente la possibilità di fare una valutazione professionale completa, ma lo assistono un po’ meglio di prima rispetto ai rischi che corre.

Per coloro che si occupano di investimenti la Mifid, insieme all’enorme volume di lavoro burocratico esecutivo che comporta, è divenuta quasi un incubo; ma non dobbiamo dimenticare che l’inibizione automatica rispetto ad investimenti incompatibili col profilo di rischio del cliente è anche una tutela per chi lavora.

In ogni caso i rischi sono sempre presenti e su questo aspetto è necessario puntualizzare l’importanza che assumono il cosiddetto “rischio d’impresa” e le polizze assicurative. Ma andiamo per ordine.

Rischio d’impresa: il lavoratore è tenuto ad operare con diligenza seguendo le indicazioni che gli fornisce il suo datore di lavoro. Quando (e solo quando) il suo operare non avviene secondo quello che il codice definisce “diligenza”, gli eventuali danni arrecati indirettamente (perché causati a terzi che si rapportano con l’azienda) al datore di lavoro devono essere rifiutati. La giurisprudenza corrente in questo campo non è particolarmente sfavorevole al lavoratore ([click qui](#)), e quindi ci offre molti spazi per considerare nell’ambito del rischio che si assume in generale l’impresa, le piccole sviste che si possono verificare durante lo svolgimento del lavoro quotidiano.

Inoltre, in un settore come il nostro, ve lo immaginate il messaggio che arriverebbe dall'azienda se ad ogni piccolo errore nel settore investimenti corrispondesse un intervento economico del dipendente? Il raggiungimento degli obiettivi economici passerebbe non in secondo, ma in ultimo piano.

Questo per dire che dobbiamo lavorare con la massima attenzione possibile, ma in caso di errore dobbiamo pretendere l'intervento dell'azienda, che deve essere obbligata a comprendere anche questa fattispecie nel concetto generale del rischio d'impresa. Ovviamente, in caso d'incomprensione, contattate le vostre Organizzazioni sindacali di riferimento.

Polizza assicurativa: il terreno costituito dal danno arrecato all'azienda, come avrete capito, è molto difficile e scivoloso. Vi possono essere quindi casi (impossibile fare esempi chiari ed inequivocabili, visto che il concetto stesso del rischio d'impresa in questo campo non ha confini chiari e definiti una volta per tutte) in cui un errore nell'esecuzione di un operazione di compravendita titoli, non viene fatto rientrare nel rischio che si deve assumere l'impresa.

In questo caso può essere utile per intervenire a copertura una polizza assicurativa. Utilizziamo il "può" e non il "deve" perché quello che viene sicuramente coperto è l'errore materiale nell'esecuzione e non l'imperizia.

Per cui, ad esempio, un ordine di acquisto o vendita imputato ad un cliente ma non riconosciuto dallo stesso (quindi senza firma o senza registrazione se fatto al telefono), costituisce imperizia grave non coperta da nessuna polizza assicurativa. Come assegnare un fido solo sulla fiducia, senza aver raccolto la documentazione necessaria.

Quindi, anche quando un alto livello di professionalità può consentire qualche flessibilità in più, non confondiamo questa eventuale flessibilità con atti d'imperizia grave.

Ultimamente si è diffuso una sorta di "terrorismo" sulla presunta recrudescenza degli interventi aziendali sui colleghi, e noi non lo condividiamo. Però una cosa è non allarmarsi in modo ingiustificato e un'altra è permettersi eccessi di confidenza con il proprio lavoro.

In ogni caso riteniamo che pochi minuti dedicati alla lettura di questo volantino e ai suoi allegati, uniti a una buona polizza assicurativa e al rapporto di consulenza con i vostri sindacalisti di riferimento, possano dare un grosso contributo a lavorare meglio e quindi a ridurre se non ad azzerare gli interventi diretti del vostro portafoglio e il volume delle sanzioni disciplinari.

Con questo concludiamo questa breve riflessione/informazione estiva. Speriamo di avervi fornito informazioni e spunti utili, insieme al messaggio che vi ripetiamo forte e chiaro a scanso di equivoci: IN CASO DI PROBLEMI O ANCHE SOLO DI DUBBI CONTATTATECI!

Torino, 7/8/09

*FISAC/CGIL AREA TORINO, PIEMONTE NORD E VALLE D'AOSTA
INTESASANPAOLO*