



## **IL CASH DISPENSER E I RISCHI DI LAVORARE CON UNO SCONOSCIUTO**

Si tratta di un argomento che riguarda ad oggi una minoranza degli operatori di sportello, a tendere in espansione, che necessita di essere trattato. E quando se ne occupa il sindacato, è perché qualche problema l'abbiamo avuto o lo potremo avere.

Premettiamo che la direzione di una filiale ha la responsabilità di curare la formazione degli operatori, ed al momento dell'introduzione dei cash dispenser alle casse, di provvedere tramite affiancamenti in punti operativi che già operino con queste macchine, e richiamando i colleghi alla consultazione della normativa aziendale in materia.

Detto questo, meglio allertare i colleghi sui potenziali rischi, visto che nella nostra area, e non solo, si sono verificati episodi in cui deficienze di cassa legate al funzionamento dei cash dispenser sono state imputate agli operatori, a seguito di un utilizzo non "corretto" delle macchine. Che significa?

Intanto, banalmente, che la tecnologia è validissimo supporto per l'operatività di sportello e per la sicurezza fisica (dei valori, ovviamente), solo se sappiamo come funziona, e se sappiamo come gestire i malfunzionamenti/anomalie, che sono sempre possibili.

Per andare al sodo, qui proviamo a dare qualche indicazione sull'utilizzo delle macchine, invitando tutti a consultare il MANUALE CASH DISPENSER nr 153196 datato aprile 2009 (reperibile con ricerca avanzata da arco, indicando il numero nella barra e cliccando su manuali) e la parte relativa a queste macchine contenuta nella POLICY REGOLE DI SICUREZZA FISICA, reperibile all'interno della circolare sull'argomento pubblicata il 16/09/09, nonché nella guida FISAC all'operatività di sportello, re-inviata agli iscritti il 05/10/09.

Dobbiamo essere consapevoli che se il cash dispenser sbaglia, provocando un ammanco, e l'operatore non applica i comportamenti previsti dal manuale, la differenza può essere imputata a lui.

Quindi...

Cominciamo a ricordare che la questione sicurezza riguardante chiavi/combinazioni deve essere trattata come da policy, affidando a due colleghi diversi la custodia delle chiavi delle casseforti dei mezzi, e delle relative combinazioni, per ovvie ma spesso inascoltate ragioni.

Proseguiamo evidenziando che la messaggistica legata alla macchina è più ampia di quella utilizzata per l'operatività corrente, che spesso è l'unica che i colleghi conoscono perché "costretti" ad usarla costantemente, e che determinati comandi vanno utilizzati in caso di errori/anomalie sulla singola operazione o in caso di mancata quadratura a fine giornata, e bisogna cercarsi sul manuale che fare nei vari casi...

Possiamo tentare una estrema sintesi dei messaggi utili, invitando ad approfondire nello specifico con la consultazione del manuale, anche coinvolgendo un responsabile, e nel caso rivolgendovi al vostro sindacalista di riferimento, che vi potrà aiutare a capire se il vostro modo di operare vi sta cautelando:

PULCF configura la macchina, cambia limiti/orari/matricola dell'utilizzatore; contiene un tasto DIAGNOSTICO che serve a trovare anomalie di funzionamento.

TCLOG espone tutti i movimenti della macchina e da esso si possono visualizzare ERRORI di conteggio e allineamento, nonché la traccia delle eventuali ESPULSIONI di banconote avvenute.

TCGIA espone la giacenza logica, vale a dire “teorica” della macchina, che può non coincidere con quella fisica se ci sono stati errori di contazione; andrebbe stampato sera e mattina per controllare che, anche per errore, non ci siano state dispensazioni ordinate da diverso operatore (stante la possibilità di riconfigurare la macchina con il PULF).

La verifica dell’attendibilità del tcgia può avvenire solo attraverso lo svuotamento della macchina.

TCESP serve allo svuotamento e può avvenire solo a cassette “vuoti”, cioè dopo un TCDIS totale della rimanenza registrata dal tcgia, e può avvenire solo a filiale chiusa o con le accortezze previste dalla normativa sulla sicurezza fisica (filiale in manuale, vuota o con ingresso solo di clientela “sicura”); ciò implica creare un TCPRE per l’orario utile che permetta di svuotare, e chiedere poi con il tcesp l’eventuale espulsione di tagli presenti nella macchina ma non “letti” dal tcgia.

Tutto questo si rende necessario in caso di mancata quadratura. E’ inoltre previsto lo svuotamento periodico (tipo settimanale) di tutti i cash dispenser per poter verificare eventuali errori di contazione. E dunque, per estensione, lo svuotamento è richiesto anche al momento del passaggio della macchina da un operatore ad un altro, tramite giro o assorbimento, in quanto l’operatore entrante deve potersi accertare della reale giacenza.

ANNULLA è il pulsante della videata che siamo tenuti ad utilizzare in presenza di un errore/anomalia verificato nel corso di un’operazione, che quindi NON DEVE essere completata; annotare gli eventuali messaggi di errore può essere utile nel caso occorra chiamare l’help desk; dopo l’annullo lanciare un diagnostico da pulcf.

Ulteriori passaggi in caso di problemi sono la combinazione ed apertura della cassaforte del cash dispenser, dove potrebbero “nascondersi” banconote mancanti, e la richiesta dell’intervento del tecnico. Dobbiamo aver presente che in caso di malfunzionamento del mezzo, è improbabile che il tecnico concluda l’intervento riconoscendo l’errore della macchina se si trova davanti al minimo dubbio “di colpevolezza”; dubbio che può trovare giustificazione quando l’operatore non ha seguito le istruzioni per l’uso: per esempio se non ha premuto ANNULLA sull’operazione che dava errore! O se non ha mai proceduto allo svuotamento di controllo!

Di conseguenza l’errore della macchina si può trasformare nella deficienza di cassa del collega...

Se nella vostra filiale le macchine vengono utilizzate senza applicare la normativa, sappiate che vi state assumendo un rischio. Chiedete di applicare le regole e se trovate delle “resistenze” coinvolgete il vostro sindacalista di riferimento.

Torino, 12/10/09

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