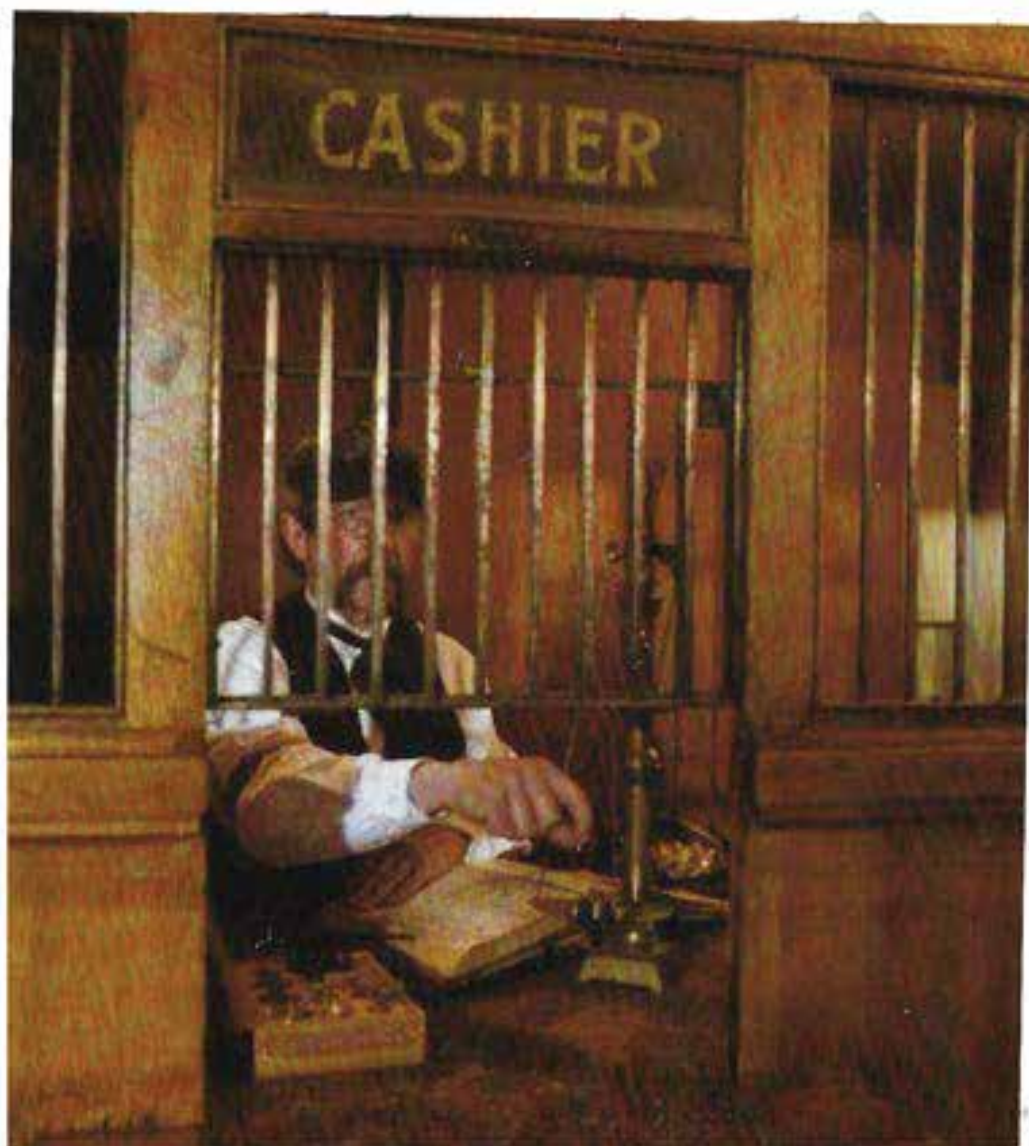


CASH !

prezioso **m**anualetto
(**n**on **s**olo) **p**er **c**assieri



**Stampato nel 2010. I riferenti normativi
potrebbero aver subito variazioni.**



EMIRO nr. 37 - 2010 a cura della Fiba/Cisl Emilia-Romagna

Redazione EMIRO

Reg.Trib.BO n.6911 del 6/5/1999

Dir.responsabile: Vito Di Stasi

**In redazione: Sabrina Nanni (caporedattore), Lauro Berti, Gian
Piero Fogliera, Claudia Mastrapasqua, Marco Tarantini, Stefano
Tonini, Alberto Vignali, Alberto Neri.**

Un particolare ringraziamento a Mario Capocci per la consulenza

Coordinamento: Angela Cappuccini

Disegni a pag.29 e 32 di Mont > www.graficamont.it

Impaginazione: Alberto Neri

Stampa: Tip.Optimus - Cesena [su carta riciclata](#).

CASH ! (WHY?)

Dopo il successo enorme della prima edizione di Faccio La Cassa abbiamo ritenuto indispensabile una nuova pubblicazione, che parlasse anche delle recenti novità legislative in materia di riciclaggio che comportano pesanti ripercussioni (anche di natura penale) sui dipendenti delle banche a qualsiasi livello.

I cassieri, infatti, essendo in *prima linea* e gestendo materialmente le operazioni che comportano l'utilizzo del denaro contante, sono anch'essi chiamati a svolgere "collaborazione attiva" nella segnalazione delle cosiddette operazioni sospette.

Un tempo "fare il cassiere" era considerato lavoro per esperti ed era praticamente impossibile incontrare un neo-assunto in cassa.

Ora, per le banche, non è così: in molte aziende le mansioni di cassa sono proprio il primo lavoro assegnato ai giovani colleghi, che si ritrovano "allo sbaraglio" a dover affrontare situazioni insidiose con non pochi rischi.

Però non basta conoscere il funzionamento del PC o le transazioni per evitare "grane" . Ci vuole, ancora oggi, una grande esperienza e professionalità.

Cash! vuole rispondere proprio a questa esigenza di professionalità che spesso non è supportata dalle aziende meno attente.

Alcune di loro sono concentrate su sperimentazioni che puntano alla minimizzazione del servizio di cassa: e allora scattano gli inglesismi tipo *cashlight* (niente cassa al pomeriggio) *cashless* (senza cassa né mattina né pomeriggio) e si sperimentano i cosiddetti bancomat intelligenti (sic) insomma gli ATM evoluti multifunzione.

Il cassiere è ancora il miglior biglietto da visita per la banca e a nostro avviso questa figura andrebbe maggiormente valorizzata dalle aziende. E allora anche noi andiamo sull'inglese: **CASH** e ci mettiamo un bel punto esclamativo ! tanto per ribadire come la pensiamo.

I colleghi più anziani in queste righe troveranno quelle che per loro sono "ovvietà", ma crediamo che anche loro coglieranno spunti interessanti, che potranno servire per evitare spiacevoli inconvenienti.

Cash! non è dedicato solo ai cassieri, ma anche a tutti quei colleghi che svolgono mansioni di responsabilità nelle Agenzie e in definitiva a tutti i colleghi che vogliono saperne di più su materie che non sono poi così scontate e conosciute.

Assicuriamo che per ogni punto trattato abbiamo avuto riscontri oggettivi: diretti (da cassieri) o indiretti (da rappresentanti sindacali).

Trattiamo cioè di situazioni realmente verificatesi e che, proprio a causa dell'inesperienza, hanno arrecato problemi ai colleghi.

Fra di voi c'è chi può pensare che i comportamenti suggeriti in queste righe possono rappresentare **un'ingessatura** al proprio lavoro o inutili modalità burocratiche, ma, credete, non succede nulla... fin che va tutto bene!

Quando emergono differenze di cassa, si subiscono truffe o rapine o si è chiamati a rispondere delle violazioni alle norme Antiriciclaggio, solo in quel momento si comprende **quanto sarebbe stato opportuno** operare correttamente nel rispetto delle normative interne e di Legge.

Spesso poi il problema si può risolvere con la modifica di alcuni comportamenti errati: **lavorare bene non significa perdere più tempo**, bensì guadagnarne, con il vantaggio di essere più tranquilli, sapendo di agire in modo corretto.

RICORDA !

Se ti comporti regolarmente secondo la normativa aziendale e di legge, non sarai mai chiamato a risponderne personalmente.

Per qualsiasi operazione non farti prendere dall'ansia, dalla fretta o dalle pressioni dei clienti, dei superiori o dei colleghi: per lavorare bene e in sicurezza occorre agire con calma dedicando il giusto tempo all'operazione.



Le BASI per un'operazione allo sportello:

1. **Corretta identificazione del cliente / esibitore**
(verifica dei documenti d'identità, dati anagrafici; poteri di firma, specimen) pag. 6
2. **Fattibilità dell'operazione richiesta**
(rispetto dei limiti di competenza, norme antiriciclaggio ecc.) pag. 9
3. **Gestione del contante**
(versamento contante, gestione, erogazione) pag. 13
4. **Gestione degli assegni**
(versamento, emissione blocchetti, prelievo con assegni) pag. 17
5. **Occhio alle truffe, prestigiatori ed affini** pag. 24
6. **Raccomandazioni finali** pag. 27

1 - CORRETTA IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE/ESIBITORE

Il Decreto Legge 21.11.2007 n. 231 allo scopo di prevenire l'utilizzo del sistema finanziario ed economico ai fini di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, ha introdotto nuove misure e più stringenti attività di controllo a carico degli intermediari che coinvolgono – in prima persona – gli operatori di sportello.



particolare con la nuova terminologia di **"adeguata verifica"** sono **stati rafforzati gli obblighi d'identificazione, di conoscenza e di controllo della clientela.**

È obbligatoria l'**adeguata verifica** della clientela nei seguenti casi:

- quando si instaura un **rapporto continuativo**;
- Quando eseguono **operazioni occasionali**, con movimentazione di mezzi di pagamento di **importo pari o superiore a 15.000 €** (a meno che l'azienda non decida con l'apposita circolare importi inferiori), indipendentemente dal fatto che siano effettuate con una operazione unica o con più operazioni che appaiono tra di loro collegate per realizzare un'operazione frazionata, oppure di **importo pari o superiore a 5.000 € in contanti in un'unica soluzione.**
- quando vi è **sospetto di riciclaggio** o di finanziamento del terrorismo, indipendentemente da qualsiasi deroga, esenzione o soglia applicabile
- quando vi sono **dubbi sulla veridicità o sull'adeguatezza dei dati** precedentemente ottenuti ai fini dell'identificazione di un cliente.

Sulla base di quanto premesso, **gli operatori sono responsabili:**

- della corretta identificazione della clientela
- dell'esecuzione degli obblighi di adeguata verifica
- della corretta registrazione dei dati identificativi dei soggetti (censimento)

L'identificazione e la verifica dell'identità del cliente sono svolte alla presenza **del cliente**, mediante **l'esibizione di un documento d'identità non scaduto e del tesserino "codice fiscale"**.

Si definisce "**documento d'identità**" la carta d'identità ed ogni altro documento fornito di fotografia del titolare e rilasciato, su supporto cartaceo, magnetico o informatico, da una Pubblica Amministrazione competente dello Stato Italiano o di altri Stati, con la finalità prevalente di dimostrare l'identità personale del suo titolare.

Sono equipollenti alla carta d'identità (art.35 D.P.R. 445/2000):

- passaporto
- la patente di guida
- la patente nautica
- il libretto di pensione (solo se munito di fotografia del titolare)
- il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici
- il porto d'armi
- le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.

Per **l'identificazione dei soggetti non comunitari** si può procedere all'acquisizione dei dati identificativi attraverso il passaporto (il permesso di soggiorno non è ritenuto un documento di identificazione).

Il **Codice Fiscale** è un elemento indispensabile da acquisire insieme ai dati anagrafici del cliente. Per sottolineare l'importanza di questo elemento, si rammenta che la Centrale Allarme Interbancaria lavora principalmente su questo dato.

L'unico codice fiscale ammesso è quello fornito dall'Amministrazione Finanziaria; non è consentito fare affidamento su sistemi alternativi per

il calcolo del codice fiscale o dichiarazioni dello stesso da parte del cliente. Ai fini dell'identificazione non è possibile avvalersi delle dichiarazioni sostitutive quali autocertificazioni o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà.

I documenti d'identificazione devono essere esibiti dal cliente e la loro esibizione comporta la comprova dei dati e delle informazioni in essi contenuti (art.45, DPR n.445/2000).

L'identificazione e l'adeguata verifica del cliente presuppongono l'effettuazione e l'acquisizione della fotocopia del documento d'identità e codice fiscale da inserire nel fascicolo del cliente.

Prima di eseguire qualsiasi operazione provvedi al censimento del cliente con l'inserimento dei dati acquisiti nelle apposite procedure informatiche.

RICORDA !

Il censimento si effettua solo in presenza del cliente, fotocopando i documenti in originale e provvedendo all'immediato inserimento nelle procedure informatiche, raccogliendo anche la sottoscrizione sul modulo privacy.

2 - FATTIBILITÀ DELL'OPERAZIONE RICHIESTA

Identificato e censito il cliente occorre verificare la fattibilità dell'operazione richiesta tenendo conto della legislazione vigente (antiriciclaggio e antiterrorismo) e delle disposizioni aziendali.

Ricordiamo che mentre per le disposizioni aziendali possono sussistere deroghe / autorizzazioni (scritte) dal responsabile gerarchicamente superiore, **per le norme di legge non esistono deroghe** (responsabilità diretta e personale).

CHE COS'È IL RICICLAGGIO

Il "riciclaggio" è il reimpiego dei profitti, derivanti da attività delittuose, in attività lecite di carattere commerciale e finanziario, che sfruttando la fungibilità e la prolificità del denaro, turbano la concorrenza tra imprese e inquinano l'economia mettendone a repentaglio la democraticità.

Il Dlgs 231/2007 nel recepire le disposizioni comunitarie (Direttiva 2005/60/CE 26 ottobre 2005), ribadendo l'impianto legislativo precedente, conferma l'obiettivo di controllare i flussi finanziari, negoziati per il tramite dell'attività d'intermediazione del sistema creditizio e le movimentazioni di denaro superiori a 3.000 euro

La legge introduce obblighi d'identificazione, rilevazione, registrazione delle operazioni effettuate e di segnalazione delle "operazioni **sospette**", di qualunque importo ed indipendentemente dall'effettiva esecuzione delle operazioni stesse.

Le Istruzioni operative per la segnalazione di operazioni sospette (c.d. Decalogo della Banca d'Italia, del 12 gennaio 2001, di cui si raccomanda l'attenta lettura) elencano gli "indici di anomalia", cioè le regole operative, indispensabili anche se non esaustive, per permettere al lavoratore di cogliere quelle anomalie dell'operatività meritevoli di segnalazione.

Il reato di riciclaggio è definito come il comportamento di "chiunque sostituisce o trasferisce denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto non colposo", o comunque compie "altre operazioni in modo da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa".

Per la punibilità è sufficiente il **dolo generico**, cioè la coscienza e la volontà di compiere tali attività di "ripulitura" con la consapevolezza della provenienza da delitto doloso del denaro.

L'evasione fiscale, così come gli illeciti fiscali che comunque configurino un delitto e non un semplice illecito amministrativo, **è un reato che può essere strettamente connesso al riciclaggio**, ai sensi della formulazione

dell'art. 648 bis codice penale. Essa infatti può costituire quel **reato** non colposo che ne funge da presupposto: anche i "**guadagni in nero**" rientrano nella previsione normativa dell'antiriciclaggio.

Oltre al reato penale previsto dall'articolo 648 bis del c.p. va ricordato con attenzione anche il reato amministrativo, punito con sanzioni pecuniarie personali, cioè sulle spalle dei lavoratori, senza che l'azienda possa farsene carico, di rilevante entità.

L'operatore è obbligato dalla Legge ad effettuare sempre la segnalazione di operazione sospetta, demandando agli organi superiori la valutazione di merito e non assumendosi le pesanti responsabilità connesse alla mancata segnalazione.

Sempre ai sensi della **legge "antiriciclaggio"**, **segnala senza ritardo** al responsabile di filiale o ad altra persona appositamente deputata dall'azienda (vedi le circolari interne) le operazioni sospette, riferibili a clienti conosciuti e, a maggior ragione, a clienti occasionali o sconosciuti. La valutazione, per poi procedere alla segnalazione, deve essere fatta sulla base: degli elementi **oggettivi** dell'operazione (caratteristiche, entità, natura); delle caratteristiche **soggettive** del cliente (capacità economica, attività svolta); di qualsiasi altra circostanza conosciuta. La **segnalazione va fatta per iscritto** contro ritiro di una **ricevuta**, mantenendo la segretezza anche con i colleghi; essa è un atto dovuto, un obbligo di legge e come tale non può essere disatteso. Spetterà poi al **preposto** decidere se dare ulteriore corso alla segnalazione inoltrandola all'organo superiore.



Ha qualche esperienza nel settore del riciclaggio ?

Le modifiche apportate dal decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010 devono essere convertite in legge entro 60 giorni, pena la loro decadenza.

RICORDA !

La responsabilità penale ed **amministrativa** è **sempre personale e non aziendale**: gli eventuali ordini del superiore gerarchico o le disposizioni della direzione non eliminano la propria responsabilità, ma possono al massimo consentire che si debba rispondere in sede giudiziaria di un eventuale reato in concorso con i superiori.

"Nessuno può invocare a propria scusa l'ignoranza della Legge Penale" (art.5 codice penale) né può appellarsi a un'inesatta interpretazione della stessa a propria scusante.

In caso di dubbio operativo, hai l'obbligo di informarti sulla liceità dell'operazione, astenendoti dall'effettuarla, perché la legge così dispone.

Conserva agli atti copia di tutta la documentazione prodotta, quale prova documentale a supporto.

ATTENZIONE:

nessuna Polizza Assicurativa
vi potrà tutelare dalla responsabilità penale
per una mancata osservanza delle norme di legge

RICICLAGGIO: DECALOGO DELLA BANCA D'ITALIA

Gli indici di anomalia sulle operazioni sospette consultabili nella normativa aziendale sono regole operative volte a:

1. ridurre i margini di incertezza connessi con valutazioni soggettive o con comportamenti discrezionali
2. contribuire al contenimento degli oneri
3. assicurare la piena collaborazione con le autorità preposte alla prevenzione del riciclaggio.



I suddetti indici si raggruppano in:

- a. operazioni incongruenti con il profilo economico / finanziario del cliente
- b. utilizzo frequente della tecnica di frazionamento delle operazioni
- c. operazioni che evitano il transito sul conto corrente del cliente
- d. riluttanza del cliente a fornire informazioni corrette per l'esecuzione dell'operazione.

Esempi:

- operazioni effettuate da terzi a in nome o a favore di un cliente senza plausibili giustificazioni
- versamenti di denaro contante per importi rilevanti non giustificabili dall'attività del cliente
- operazioni aventi ad oggetto l'utilizzo di moneta elettronica (carte prepagate)

SANZIONI

Si riportano sinteticamente le principali sanzioni penali ed amministrative applicabili all'esecutore materiale dell'operazione:

Sanzioni Penali (art. 55 Dlgs 231/2007)

Multa da 2.600 euro a 13.000 euro per chi viola le disposizioni circa l'obbligo di identificazione salvo che il fatto costituisca più grave reato.

Multa da 2.600 euro a 13.000 euro per chi non effettua la registrazione o la effettua in modo tardivo o incompleto.

Arresto da 6 a 12 mesi e multa da 500 a 5.000 euro per chi omette le generalità del soggetto per cui compie l'operazione o le indica false.

Sanzioni amministrative (art. 57 Dlgs 231/2007)

Omissa segnalazione operazioni sospette, sanzione amministrativa pecuniaria dall'1 al 40% dell'importo dell'operazione non segnalata a meno che il fatto non costituisca reato.

Altre sanzioni (art. 58 Dlgs 231/07)

Le violazioni agli articoli 49 (Limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore), 50 (Divieto di conti e libretti di risparmio anonimi o con intestazione fittizia), 51 (Obbligo di comunicazione al Ministero dell'economia e delle finanze delle infrazioni di cui al Titolo III misure ulteriori) del Decreto 231/07 prevedono sanzioni amministrative pecuniarie che possono variare tra l'1 e il 40% degli importi.

Il decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010 ha modificato l'articolo 58, stabilendo che la sanzione amministrativa non può comunque essere inferiore nel minimo all'importo di 3.000 euro, con gradazioni a crescere per le quali si rimanda alla lettura del nuovo comma n. 8 dell'art. 58 del 231/2007.

Le modifiche apportate dal decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010 devono essere convertite in legge entro 60 giorni, pena la loro decadenza.

3. GESTIONE DEL CONTANTE



La gestione del contante è l'attività principe del cassiere, ricadendo su di lui la totale responsabilità della sua movimentazione (qualità delle banconote, rispetto delle giacenze, custodia dei valori).

Riponi sempre le banconote nel cassetto/mezzo blindato dedicato (es. Cash Guardian / Cash Point) solo dopo avere quadrato la distinta compilata dal cliente e aver segnato i tagli nell'apposita procedura (in caso contrario è facile per il cliente contestare eventuali differenze).

Non contare **mai assieme** banconote di **taglio diverso**.

Conta le banconote fino a 50 pezzi, metti un segno e contane altre 50 e così via. E' appurato che **oltre i 50 è facile sbagliare la conta**.

Utilizza la macchina conta banconote unicamente per il controllo numerico delle banconote e poi **ricontale a mano di fronte al cliente prima di consegnarle**.

La prima conta vera e propria va sempre eseguita **a mano**, anche per evitare di trovarsi con tagli diversi nella mazzetta ed altri possibili inconvenienti.

Si stanno diffondendo conta banconote programmate per la rilevazione dei falsi: vanno usate con **attenzione** ricordandosi che generalmente lavorano per comparazione e funzionano bene solo con un congruo numero di banconote.

Per tutti i tagli è bene girare le banconote nello **stesso verso**, meglio ancora dalla parte **dell'ologramma**, perché risulta molto più facile

accorgersi dei falsi: in tal modo saranno già pronte per i prelievi.

E' **segno di rispetto** verso la **clientela** consegnarle girate tutte nello stesso **verso**.

La **banconota sospetta di falsità** deve essere obbligatoriamente sequestrata: restituirla al cliente significa incorrere nel reato di concorso in spaccio di banconote false oltre che in un sicuro provvedimento disciplinare. Occorre compilare il previsto verbale di sequestro e inviarla in Bankitalia (deputata a stabilire se la banconota è falsa o meno).

E' vietata la distruzione della banconota.

Accorgersi solo in sede di quadratura di avere nel cassetto una **banconota falsa** non giustifica una differenza di cassa e nessuna assicurazione copre i falsi.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro prevede che **il cassiere non risponda delle banconote false nel caso in cui la contraffazione sia tale da potersi accertare solo attraverso particolari apparecchiature delle quali non si disponga; non ne risponde, inoltre, se la contraffazione è tale da poter essere tecnicamente accertata soltanto in sede di controllo da parte della Banca d'Italia o della Banca Centrale Europea.**

RICORDA !

Nel caso in cui ti venga richiesto di rifondere la differenza causata da una banconota falsa (in Euro o altra divisa estera) contatta sempre il tuo rappresentante sindacale **First/Cisl**.

Verifica se il versante è titolare del conto: in caso contrario accerta se ha i poteri o le deleghe per eseguire il versamento. Un terzo non può eseguire versamenti in contanti su conti sui quali non è autorizzato ad operare; in alternativa, se previsto dalle disposizioni aziendali, si può ovviare con un bonifico per cassa.

Occorre registrare i dati dell'esibitore, il quale deve dichiarare per conto di chi fa l'operazione.

Non identificare mai come presente allo sportello un cliente che, pur avendo firmato la distinta, non si è presentato di persona (alcune normative aziendali prevedono un'eccezione se il versa-

mento è raccolto da un collega, sempre che questi dichiari sulla distinta da chi ha ricevuto il versamento e, logicamente, firmi questa dichiarazione).

Le operazioni di **cassa continua** (apertura cassaforte e verifica versamenti) vanno **sempre eseguite in due**, siglando poi entrambi l'apposito registro.

Anche la **giacenza del bancomat** va verificata con **altro collega**, così come il caricamento va effettuato in coppia. Seguendo queste semplici norme l'operatore non risponderà di eventuali differenze nei versamenti di cassa continua o nel bancomat.

I **plichi di contante** (euro o valuta estera) che si ricevono vanno sempre verificati **in due**, così come le **spedizioni** di valori che si eseguono. Anche le società di trasporto eseguono controlli in più persone e anche videoregistrazioni: proprio per evitare facili contestazioni è indispensabile eseguire i controlli a nostra volta in due persone.

CRONACA VERA!

Ci sono cassieri che, per voler "sveltire" il lavoro o per non "disturbare" altri colleghi, stanno rispondendo col proprio patrimonio personale per mazzette andate smarrite, così'ec come non sono casi isolati quelli trattati nei tribunali per lo "smarrimento" di mazzette di banconote da parte delle società private specializzate nel trasporto valori.

Nel caso di **passaggio di contante fra cassieri**, verificate sempre le banconote, in quanto, spesso in buona fede, si possono verificare errori che possono generare squadrature a fine giornata.

E' già successo infatti che una deficienza di contante in una mazzetta passata ad altro collega, da quest'ultimo non verificata né utilizzata nella stessa giornata, abbia comportato un ammanco di cassa con relativa refusione, mentre nei giorni successivi, in seguito all'utilizzo della stessa mazzetta da parte dell'altro collega, si sia determinata un'eccedenza di cassa, a questo punto non compensabile.

RICORDA !

Quando sei mandato in missione o "in prestito" e comunque sostituisci un altro cassiere, conta sempre tutta la giacenza, compresa la moneta e i valori in bianco.

L'esperienza insegna che in molti casi si sono riscontrate differenze anche notevoli proprio nella moneta.

CRONACA VERA!

E' capitato di avere riscontrato una differenza di oltre 1.300 euro nella moneta di un'agenzia in quanto, per motivi di tempo e molteplicità di lavori, il cassiere controllava la giacenza solo saltuariamente; nel frattempo in cassa avevano operato diverse persone.

In questi casi **paga** sempre **l'ultimo** cassiere: non esistono responsabilità condivise.

IL CONTANTE E L'ANTIRICICLAGGIO

L'articolo 49 del 231/2007 vieta il trasferimento a qualsiasi titolo tra soggetti diversi di denaro contante, quando il valore dell'operazione, anche frazionata, è complessivamente pari o superiore a 3.000 euro.

Il trasferimento può tuttavia essere eseguito per il tramite di banche (1 c. art. 49 dlgs 231/2007).

Occorre però fare la massima chiarezza sul significato della locuzione "per il tramite di banche", che spesso genera pericolose interpretazioni elusive del principio base della norma stessa.

Giova al riguardo leggere con attenzione il 2 c. dell'art. 49 dlgs 231/2007 che ne fornisce un'interpretazione autentica:

"Il trasferimento per contanti per il tramite dei soggetti di cui al comma 1 deve essere effettuato mediante disposizione accettata per scritto (principio della tracciabilità) dagli stessi, previa consegna ai medesimi della somma in contanti".



4 - GESTIONE ASSEGNI

CHE COS'E' UN ASSEGNO BANCARIO:

L'assegno bancario è un mezzo di pagamento che presuppone l'esistenza di un conto corrente e di un rapporto di provvista con la banca su cui lo stesso è tratto; è un titolo di credito pagabile a vista, che giuridicamente si perfeziona nel momento in cui entra in circolazione, cioè quando la disponibilità passa dal traente al prenditore;

La legge (art.1, cap.1, titolo 1 R.D. 21/12/1933 n.1736) individua gli **elementi formali e letterali** in forza dei quali un titolo di credito può essere qualificato "assegno bancario":

- 1) **denominazione** di assegno bancario, nel contesto del titolo e nella lingua in cui il titolo è redatto;
- 2) **ordine** incondizionato di pagare una determinata somma;
- 3) **nome** di chi è designato a pagare (banca trattaria);
- 4) **luogo** di pagamento;
- 5) **data** e luogo di emissione: vanno respinti gli assegni che ne sono privi al momento dell'accoglimento;
- 6) **sottoscrizione** del soggetto che emette l'assegno (traente).

La negoziazione di un assegno è il rapporto cambiario per effetto del quale la banca assume il mandato a curarne l'incasso per conto del cedente secondo le norme che ne regolano la circolazione.

La negoziazione di un assegno avviene sempre a completo rischio della banca negoziatrice.

Perché il pagamento dell'assegno bancario sia regolare, occorre procedere all'accertamento formale della **continuità delle girate**, senza che sia peraltro necessario verificare l'autenticità di ciascuna firma, e all'attenta **identificazione del presentatore**, il cui nome dovrà corrispondere a quello del beneficiario dell'assegno.

Sono ritenuti validi i documenti elencati a pagina 6-7

In giurisprudenza, è stato sancito il principio per cui l'operatore bancario deve sempre controllare la mancanza di **alterazioni** o di segni esteriori idonei a far dubitare dell'autenticità del documento di riconoscimento, poiché la

Cognome	Simpson
Nome	Homer
età	39 anni fa
Cittadinanza	U.S.A.
Residenza	Springfield
Via	Evergreen Terrace (quartiere)
Stato civile	Fellicemente sposato
Professione	Impiegato alla centrale nucleare
CONVITATI E CONVOGASSEGNI SALUTATI	
Statura	
Capelli	Due, neri
Occhi	Neri...a palla
Segni particolari	Grande goloso di cibo e di birra Duff



regolarità formale e apparente rappresenta la condizione minima per escludere la colpa grave nel pagamento dell'assegno.

L'assegno deve essere **presentato** per il pagamento alla banca trassata nel termine di **otto giorni dalla data di emissione**, se pagabile nello stesso comune di emissione, o entro **quindici** giorni, se pagabile in comune diverso; **decorsi detti termini, l'assegno non è più protestabile**. **Verifica sempre tutti i valori** che sono dati in versamento. Gli assegni devono essere completi dei dati indispensabili (luogo e data di emissione, importo in cifre e in lettere, firma di traenza, girate). L'indicazione del **beneficiario** e della clausola **non trasferibile** è obbligatoria nel caso in cui l'importo dell'assegno **sia pari o superiore ai 1.000 euro**.

RICORDA !

In mancanza di uno dei requisiti essenziali non intervenire **mai di pugno** sui titoli di credito (assegni, effetti ecc.) ma invita il cliente a completare il titolo. In caso di diniego utilizza gli appositi **timbri** forniti dall'Istituto. Conserva comunque traccia della copia del documento d'**identificazione** del portatore, anche annotandone gli estremi sulla distinta. Una volta esclusa la presenza di alterazioni o comunque di segni di

abrasione o correzione, devi **accertare** la regolarità, la concordanza e la rispondenza di tutti i requisiti essenziali, in particolare del luogo e della data di emissione dell'assegno di c/c, degli importi, indicati in cifre e in lettere, della divisa, che deve corrispondere a quella stampata sull'assegno, della successione delle girate, della firma di traenza.

La clausola NON TRASFERIBILE (è obbligatoria per gli assegni di importo pari o superiore a euro 1.000) oggi compare su

tutti i carnet di assegni rilasciati, a meno di espressa richiesta del cliente di assegni liberi (D. lgs. 231/2007).

In presenza della clausola "non trasferibile" è ammessa la sola girata del beneficiario indipendentemente dall'importo dell'assegno.



Ogni **correzione** di uno degli elementi essenziali deve riportare l'apposita **firma** del correntista per approvazione della correzione.

La legge non consente firme di traenza o di girata con il simbolo della **croce**, neppure se controfirmate da testimoni.

Se gli importi scritti in cifre e in lettere sono **discordanti**, **prevale** quello indicato in **lettere** e, in caso di ulteriori elementi di dubbio, prevale l'importo minore.

Non devono essere accettati assegni **postdatati**.

Gli assegni bancari emessi all'ordine del traente ovvero "**me medesimo**" o formule simili possono essere **girati unicamente per l'incasso a una banca**, pertanto tali assegni (di qualsiasi importo) non potranno riportare ulteriori girate.

Se l'assegno viene versato su un c/c, verifica se il versante è il titolare del conto: in caso contrario accerta se ha i **poteri** o le deleghe per effettuare il versamento.

Esempio: versamento di assegno effettuato da persona non autorizzata, qualora l'assegno torni insoluto o protestato il titolare del conto può contestare l'addebito e, quantomeno, l'operatore si troverà a rispondere delle spese di protesto ecc, non imputabili al titolare del rapporto.

Le modifiche apportate dal decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010 devono essere convertite in legge entro 60 giorni, pena la loro decadenza.

CENTRALE ALLARME INTERBANCARIA

La Centrale d'Allarme Interbancaria (nel prosieguo definita CAI) è un archivio centralizzato, costituito presso la Banca d'Italia e dato in concessione alla S.I.A. (Società Interbancaria per l'Automazione s.p.a.) che accoglie i dati relativi a:

1. nominativi che hanno emesso assegni privi di copertura o senza autorizzazione;
2. nominativi ai quali è stato revocato l'uso della carta di pagamento (carta di debito o carta di credito);
3. nominativi soggetti a sanzioni amministrative e/o penali applicate in seguito all'emissione di assegni bancari e postali senza autorizzazione / provvista;
4. assegni segnalati smarriti / rubati / revocati;
5. carte di pagamento segnalate smarrite / rubate / revocate.

I dati raccolti vengono successivamente (con tempi e modalità fissate dai regolamenti) divulgati alle banche, agli intermediari finanziari vigilati e alle Poste Italiane, al fine di pervenire alla piena condivisione di tutte le informazioni sopra riportate e, soprattutto allo scopo di applicare la c.d. "revoca di sistema" a chi abbia emesso assegni bancari o postali, in assenza di autorizzazione o in difetto di provvista.

La "**revoca di sistema**" è un istituto introdotto dal d.lgs. n.507/99 e consiste in buona sostanza nel divieto, per il traente, di emettere, per 6 mesi, assegni postali o bancari.

In particolare, l'iscrizione in CAI, determina, automaticamente, la revoca di ogni autorizzazione ad emettere assegni rilasciata da qualsiasi banca o ufficio postale. Inoltre, il contemporaneo divieto, per banche ed uffici postali, di pagare assegni tratti dopo l'iscrizione sussiste anche in presenza di idonea provvista.

CARNET ASSEgni BANCARI

Il dipendente che allo sportello consegna moduli di assegno a persona interdetta all'emissione degli stessi (in quanto oggetto di "revoca di sistema" o di sanzioni registrate nell'archivio CAI) **è punito**, salvo che il fatto costituisca più grave reato, **con la reclusione fino ad un anno**.

RICORDA!

Effettua sempre la registrazione della transazione di consegna blocchetto assegni prima della consegna dello stesso e - **in assenza di collegamento informatico - la consegna è assolutamente da evitare.**

PRELEVAMENTI – NEGOZIAZIONE ASSEGNI A TERZI

E' ancora in vigore la vecchia regola delle **3 "F"** (controllo dei **F**ondi, dei **F**ermi, delle **F**irme). Un tempo si doveva verificare tutto manualmente, ora la tecnologia aiuta: per la mancanza fondi o la presenza di vincoli o fermi l'operazione non passa senza autorizzazioni specifiche. Molte banche non hanno ancora la possibilità di verificare i poteri di firma a video e utilizzano gli specimen su cui vengono raccolte le firme dei nominativi autorizzati ad operare sul conto corrente.

RICORDA !

Il cassiere è l'unico responsabile del corretto pagamento di un assegno, quindi è indispensabile verificarne la firma: è colpa grave non farlo.

Devi accertare **l'identità** del cliente che hai di fronte. Se non lo si conosce oltre a verificarne la firma (che col tempo può essersi modificata e quindi va aggiornata sullo specimen) è bene chiedergli, con le dovute maniere, se sia conosciuto da qualche collega e, in seconda istanza, l'esibizione di un documento di identità. Si tratta di regole di comportamento poste a garanzia dell'interesse del cliente stesso affinché nessuno possa avere accesso al suo conto corrente.

CRONACA VERA!

E' capitato che un truffatore, impossessatosi di una tessera bancomat, si sia presentato allo sportello e, mostrando la stessa, abbia chiesto il saldo del "*suo conto*" ed abbia immediatamente prelevato quasi tutto, senza che al cassiere venisse il sospetto di trovarsi di fronte un'altra persona.



E' anche successo che una donna di servizio prelevasse regolarmente dal conto della signora che accudiva, recandosi personalmente allo sportello e firmando tranquillamente con il nome della stessa, che, non andando mai in banca, non era conosciuta dal personale.

Molte truffe vengono perfezionate dopo un periodo più o meno lungo in cui il truffatore si fa vedere spesso in banca, per operazioni di cambio banconote o richiesta informazioni, proprio per diventare conosciuto.

La frequentazione non è garanzia: occorre essere "favorevolmente" conosciuti.

Così'ec come abbiamo ricordato nel capitolo precedente sui versamenti, anche per i prelevamenti "anomali" per quantità o frequenza e non giustificati dall'attività del cliente si applica quanto previsto in tema di antiriciclaggio.

Per il cambio assegni a terzi non clienti, beneficiari di assegni tratti sull'agenzia, è di fondamentale importanza l'identificazione secondo le regole che ogni banca si è data, oltre alle autorizzazioni previste in base all'importo secondo i limiti di autonomia fissati dall'azienda (vedi la normativa interna).

Molte banche non pagano assegni con più di una girata, altre pretendono due o più documenti a seconda dell'importo.

Se il cliente richiede il cambio di un assegno di altra banca, anziché versarlo, è necessario farsi autorizzare, sempre con visto sulla distinta (anche per le eventuali mitigazioni sulle commissioni di cambio), in quanto spesso queste operazioni rappresentano un grosso rischio.

Allo stesso modo dovranno essere autorizzate le operazioni di bonifici o pagamenti per cassa con utilizzo di assegni di altri Istituti (es. pagamento rate condominiali, utenze, rette ecc...).

RICORDA !

Il "benefondi" non è mai vincolante e molte banche vietano ai dipendenti di darlo, in base alla legge sulla tutela della privacy.

Gli assegni "**SBARRATI**" possono solo essere versati in conto presso la banca del beneficiario. Quindi un terzo non cliente non può incassare un assegno, anche se tratto sulla tua agenzia, se vi è apposta la "sbarratura".

Questa clausola è spesso utilizzata dalle Assicurazioni per avere la

certezza che solo il beneficiario, attraverso la sua banca, incassi l'assegno.

CHE COS'E' UN ASSEGNO NON TRASFERIBILE

- L'assegno emesso "non trasferibile" può essere pagato **solo al prenditore o, su sua richiesta, essere accreditato sul proprio conto corrente**. Di fatto l'assegno diventa un mero documento di legittimazione.

- ai sensi dell'art. 49 5 c. dlgs 231/2007, l'apposizione della clausola di "non trasferibilità" è obbligatoria sugli assegni di importo pari o superiore **a 1.000€**. Si ricorda vivamente che nel caso sfugga la mancata apposizione della clausola N.T. su assegni ricevuti in versamento, una volta che questi sono inviati alla banca emittente, non è più possibile apporre il timbro N.T., magari dopo fantasiosi richiami dell'assegno stesso. Ogni assegno viene infatti microfilmato nel passaggio da una banca all'altra ed in caso di controlli a posteriori sarebbero guai seri. Occorre invece fare la comunicazione al Ministero dell'Economia secondo quanto stabilito dall'art. 51 del dlgs 231/2007, altrimenti sono previste pene pecuniarie a carico del singolo operatore.

E' assolutamente vietato dalla Legge pagare un assegno "NON TRASFERIBILE" a persona diversa dal beneficiario.

Questo vale logicamente anche per l'accredito in conto di terza persona.

In caso di prelevamenti con assegno o addebito in conto, il titolare del rapporto o eventuali delegati, devono essere **materialmente presenti**.

RICORDA !

Se il cliente preferisce, per vari motivi, non presentarsi alla cassa e gradisce effettuare l'operazione in un salotto riservato, vai personalmente a consegnargli il contante.

Non dare i soldi nelle mani di terzi anche se colleghi!



5 - OCCHIO ALLE TRUFFE, PRESTIGIATORI E AFFINI

BONIFICI

Molte truffe sono effettuate attraverso i BONIFICI, anche per importi molto alti.

Può essere utilizzata la carta intestata della ditta cliente e anche le firme sono perfettamente imitate, o uno scanner; la richiesta del bonifico può avvenire via FAX, e si può riuscire anche a far comparire il numero fax del mittente uguale a quello della ditta.

E' sempre bene, a maggior ragione per bonifici di un certo importo, **chiedere conferma in ditta contattando una persona conosciuta**, anche con la collaborazione del collega gestore competente. Le banche più avvedute richiedono anche una specifica manleva ai clienti per l'accettazione degli ordini inoltrati via fax o altre modalità di riscontro.

E' capitato che, per evitare questi controlli che di fatto smaschererebbero la truffa, il falso bonifico sia stato disposto proprio poco prima della chiusura della ditta per le ferie estive.

Inoltre, se lo stesso non viene eseguito, può essere addirittura sollecitato da un complice che si spaccia per dipendente della banca del beneficiario.

ASSEGNI FALSIFICATI

E' capitato che assegni bancari di ditte spediti per posta siano stati intercettati e ne sia stato abilmente alterato l'importo.

In presenza di un titolo regolarmente emesso, con firma autografa e con capienza di fondi, il cassiere ha pagato un presunto beneficiario, logicamente con documenti falsi.

E' bene, per importi rilevanti, contattare direttamente la ditta vostra cliente per una conferma.

DOCUMENTI FALSI

Chi dispone del collegamento a internet, ha la possibilità di consultare



il sito della Polizia di Stato (www.poliziadistato.it), per controllare i **documenti rubati o smarriti**. Si può contattare l'ufficio Anagrafe del Comune per la verifica della corretta emissione della carta d'identità. La verifica della correttezza formale del codice fiscale può essere riscontrata sul sito dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo:

www.agenziaentrate.it

Diverse truffe sono state sventate in questo modo: le carte valori in bianco spesso vengono rubate in originale e poi compilate con i dati di legittimi beneficiari di assegni circolari spediti per posta e trafugati.

Un buon sistema per vedere se un truffatore è davanti a voi consiste nell'allontanarsi dallo sportello con i suoi documenti mostrando di dovere effettuare accertamenti e andare in altra stanza (chiudete prima però la cassa!!!). Spesso quando si torna il "cliente" non c'è più. A questo punto, con l'assegno e i documenti in mano, occorre fare denuncia alle forze dell'ordine.

RICORDA !

- Presta particolare attenzione ai documenti nuovi (o patenti rinnovate).
- In ogni caso di un minimo dubbio o sospetto su un'operazione o sul comportamento di un cliente chiedi assistenza ad un altro collega.
- Quattro occhi sono meglio di due!
- Dai sempre ascolto alle tue sensazioni "a pelle".

CRONACA VERA!

- E' capitato che venissero presentati due documenti (patente e C.I.) entrambi falsi.
- Anche i vecchi documenti possono essere utilizzati dopo avere sostituito la fotografia.
- E' anche capitato di vedere vecchie carte d'identità unite da nastro adesivo e i cui numeri della parte destra non coincidevano con quelli della parte sinistra.
- Abbiamo visto su documenti diversi (patente e carta d'identità, emessi a distanza di anni l'uno dall'altro e presentati per il cambio di un assegno, la stessa identica fotografia.
- Abbiamo visto palesi e grossolane discordanze tra la data di nascita e l'apparente età del presentatore.

PRESTIGIATORI ED AFFINI

Spesso i truffatori scelgono i momenti di maggiore affluenza di pubblico o l'approssimarsi dell'ora di chiusura (al fine di sfruttare la tensione o la fretta dell'operatore) e si rivolgono ai colleghi più giovani, meno esperti e apparentemente più influenzabili.

Presta attenzione alle richieste (specie da non clienti o stranieri) di **cambio di banconote** di grosso taglio con pezzature inferiori, seguite da ulteriore richiesta di cambio.

Se hai **sospetti**, declina l'operazione; spesso dietro persone all'apparenza impeccabili ed educate si nascondono truffatori abilissimi nel sottrarre banconote o nel sostituirle con falsi.

Occorre esaminare bene e ricontare attentamente, senza farsi distrarre, non solo le banconote di cui ci richiedono il cambio, ma anche quelle che poi ci vengono restituite con vari pretesti.



E' anche capitato che alcuni cassieri siano stati **ipnotizzati**.

CRONACA VERA!

Molti truffatori **agiscono in gruppo**: mentre alcuni richiamano l'attenzione dei colleghi, cercando di allontanare il cassiere, altri arraffano dalla cassa o si introducono all'interno del box. A volte vengono utilizzati anche bambini, che danno meno nell'occhio.

E' capitato che siano state gettate a terra numerose banconote di piccolo taglio per creare confusione in agenzia e distrarre gli impiegati, nel frattempo un complice si introduceva nel box di cassa e faceva sparire intere mazzette.

Per finire un caso di **"truffatore-pescatore"** capitato nella sede di una banca in cui operano diverse casse. Fatto allontanare con un pretesto il cassiere, il truffatore ha estratto una specie di tubo telescopico simile ad una canna da pesca (con amo), lo ha allungato, dopo di che ha cercato di pescare le mazzette dalla cassa lasciata incustodita. Vistosi scoperto da un altro cassiere, ha fulmineamente ritirato la canna e si è dato alla fuga...

6 - RACCOMANDAZIONI FINALI

I cassieri devono essere particolarmente attenti agli obblighi derivanti dal D.Lgs.231/2007 (antiriciclaggio) in quanto la stessa prevede sia una responsabilità penale sia pesanti multe a loro carico qualora contravvengano agli obblighi di **identificazione e registrazione** previsti, nonché di segnalazione delle operazioni sospette. Ribadiamo che le disposizioni di legge non possono essere scavalcate da visti o autorizzazioni di superiori: la responsabilità penale è infatti "personale".

RICORDA !

Avvisa il tuo **sindacalista First/Cisl** se sei sottoposto a pressioni o forzature del tutto fuori luogo e, tra l'altro, illegittime.

Le **differenze** (deficienze o eccedenze) di cassa a fine giornata devono sempre essere dichiarate.

Mentre le eccedenze vengono accantonate generalmente a "creditori" per poi essere devolute dalla banca a fini sociali, il cassiere, cui per contratto spetta l'apposita indennità di rischio, deve rifondere di tasca propria eventuali ammanchi di cassa.

Da qui l'importanza e l'utilità di stipulare una **copertura assicurativa...**

RICORDA !

Contatta il rappresentante sindacale **First/Cisl** per stipulare l'assicurazione che copre gli ammanchi di cassa.

Trattandosi di una polizza convenzionata il costo annuo è oggi addirittura inferiore rispetto all'indennità mensile prevista dal contratto di lavoro.

Ma RIBADIAMO:

**In ogni caso nessuna Polizza Assicurativa
vi potrà tutelare dalla responsabilità penale
per una mancata osservanza delle norme di legge**

- Richiedi al responsabile di filiale di visionare **la normativa interna sulla custodia valori**, sulla giacenza di cassa, sulla sicurezza e sui limiti di operatività personali dei cassieri (sembra incredibile, ma la maggior parte dei cassieri non ne è a conoscenza!).

Pretendi (poiché è un tuo diritto) la fruizione della **formazione** prevista presso la tua azienda per la mansione che esplici: corsi in aula, a computer e affiancamento per un congruo numero di giorni ti aiuteranno a dotarti del necessario bagaglio di conoscenze e di esperienze.

RICORDA !

La responsabilità dell'operatore è sempre personale, le autorizzazioni da parte di organi gerarchicamente superiori non ci mettono mai al riparo dalla violazione di disposizioni legislative e penali, in questi casi è opportuno rifiutarsi di eseguire l'operazione. Per l'esecuzione di operazioni in deroga ai tuoi poteri operativi, richiedi sempre l'autorizzazione scritta dell'organo competente.

**In caso di indebite pressioni, contatta il tuo sindacalista
FIRST/CISL**

- Mantieni la giacenza dei valori "alla mano" nei limiti previsti dalla normativa interna, riponendo l'eccedenza nei mezzi forti (roller cash – cash guardian, casse temporizzate ecc...).

In caso di rapina può diventare difficile giustificare una giacenza eccessiva (a meno che non sia stato fatto un consistente versamento proprio in quel momento).

La prima cosa che quasi tutti gli ispettori fanno è di verificare se

il cassiere ha correttamente operato in merito alla custodia dei valori.

- Quando **si subentra** ad altro operatore di cassa, è indispensabile contare tutta la giacenza, anche di moneta metallica.
- Non consegnare mai un **carnet assegni** senza avere proceduto alla registrazione e al ritiro della firma del titolare del conto sulla prevista dichiarazione.
- Per i **conti accesi di recente**, è opportuno sottoporre al responsabile eventuali richieste di carnet assegni: molti truffatori accendono conti, che hanno all'apparenza una regolare movimentazione, con lo scopo di entrare in possesso del carnet assegni e della tessera bancomat (che poi sanno bene come sfruttare per trarne il massimo profitto!)
- Negli orari di **chiusura** al pubblico, evita di aprire gli accessi alla banca.

Nel caso si introducesse un rapinatore, saresti probabilmente oggetto anche di un provvedimento disciplinare da parte dell'azienda, per avere disatteso le norme sulla sicurezza.

- Quando abbandoni il tuo posto di lavoro, oltre a chiudere sempre i valori, di cui sei responsabile, nei mezzi forti a disposizione e con le modalità previste dalle norme, è necessario **mettere in "pausa" il proprio PC**, in modo che si possa rientrare solo con password.

Alcuni colleghi sono stati oggetto di contestazione disciplinare in relazione ad operazioni illecite che altri avevano fatto a loro insaputa utilizzando il PC, e quindi la loro password.

- Cambia spesso la **password personale** ed evita di usare date di nascita, nomi di parenti, numeri di telefono, targhe di auto e altri facili riferimenti personali.
- **Non fornire in alcun modo a terzi informazioni** su colleghi, uffici, incarichi, condizioni della clientela, poteri di firma ecc.

Spesso sono richieste da truffatori che, spacciandosi per colleghi di altre banche o di uffici centrali della stessa banca, utilizzano queste informazioni per architettare azioni delittuose.

RICORDA !

E' vietato al dipendente effettuare operazioni sul proprio conto (prelevamenti, versamenti, pagamenti, bonifici, ecc.) a meno che non sia l'unico cassiere dell'agenzia; in tal caso occorre sempre farsi autorizzare ed assistere dal responsabile.

Ma, tutto ciò premesso, il lavoro dell'operatore di sportello, che implica notevoli responsabilità professionali, può riservare molte soddisfazioni soprattutto sotto il profilo umano, che è alla base del rapporto fiduciario con il cliente.

Come tutta l'attività di intermediazione finanziaria, di cui rappresenta una frazione, la banca e ogni singolo operatore devono "comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, nell'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati". (Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria Decreto Legislativo n.58 del 24/2/1998, art. 21).





Con te OGNI GIORNO.



Per tutti gli iscritti:

- **IL CONTRATTO ABI DALLA A ALLA Z**

Per una rapida e facile ricerca e consultazione delle norme contrattuali

- **POLIZZE ASSICURATIVE** (professionali ed extraprofessionali)

- **CONVENZIONI VIAGGI E TURISMO**

(novità: noleggio auto Hertz)

- **SISTEMA SERVIZI CISL**

(Adiconsum, Caaf, Etsi, Colf e badanti, Sicet, SINDAcare, Inas...)

SCEGLI LA FIBA CISL, il sindacato fatto di valori, tutele e servizi.

Finito di stampare nel mese di Giugno 2010 - Tipolitografia Optimus - Cesena (FC)



CISL

