

## **Preserva't .... per evitar riscos personals i professionals**

D'un temps ençà us venim avisant del canvi de tarannà que s'està produint en la gestió dels recursos humans a Caixa Sabadell. Ens estem convertint en una empresa més gran, més moderna i més deshumanitzada.

Aquesta situació, té una conseqüència directa en les obertures d'expedients disciplinaris i les sancions aplicades. **La darrera imputació de fets que ens ha sorprès ha estat la de "signar xecs de CS sense disposar d'atribucions per fer-ho".**

Segons normativa, tots coneixem que cap empleat sense poders notariais, no pot signar xecs de CS, ni contractes de comptes, ni de targetes, ni lliuraments de PIN, ni llibretes, ni ..... És a dir, cap document on s'hagi de signar en representació de la nostra entitat.

Tots sabem també, que tothom signa aquesta mena de documents, ja que si no fos així seria impossible desenvolupar la nostra tasca diària. Ara resulta que aquest fet, que tothom realitza amb normalitat i que mai havia estat motiu de sanció, pot comportar un expedient per qualsevol empleat. I això no vol dir que a tothom ens n'obriran un demà (Caixa no s'ho pot permetre) però **sí que pot servir per prescindir d'un empleat en un moment determinat.**

No fa gaire, es va crear una gran angoixa per un tema de taxacions. **Un empleat va acabar al carrer.** Després d'haver emès dos comunicats que contempen l'operatòria correcta per aquest tema, s'està fent arribar als Directors el missatge que no passa res (per incomplir la normativa) i que continuïn treballant com feien fins ara.

**No passa res, fins que es produeixi un impagat amb una operació, i aleshores el Director en qüestió anirà al carrer per no haver fet servir l'empresa taxadora que vol la Caixa.**

**Des d'aquest comunicat, us volem tornar a insistir en que compliu escrupolosament amb la normativa establerta.** Si aquesta normativa ens impedeix fer negoci i complir amb els objectius comercials, ha de ser la Caixa la que prengui la decisió de modificar la normativa, o perdre negoci. **No assumiu una responsabilitat que no us correspon.**

**Per la nostra part, demanem a la Direcció que revisi tota la normativa vigent a Caixa Sabadell, i l'adapti a la realitat del nostre negoci.** La realitat de la Caixa ha canviat. Cada cop hi ha més oficines amb només dos empleats, ja no som administratius sinó gestors, hem de sortir al carrer i vendre, hem de ser proactius, hem de conèixer tots els productes, cada cop més variats... Però la normativa de la Caixa continua sent la mateixa, vetusta, arcaica i burocràtica, ella no s'adapta. Això no pot mantenir-se així.

**Alguns temes a tenir en compte per la seva especial incidència a l'aplicació de la política disciplinària:** (us recomanem imprimir aquest comunicat per la seva extensió i per tenir-lo sempre a mà com a recordatori)

**L'inici de l'expedient sancionador** té bàsicament un doble origen:

1. La queixa del client a través de cartes, trucades, etc.
2. La detecció de la incidència a través d'una auditoria presencial o a distància. De vegades aquesta auditoria és induïda o dirigida.

### **Imputació de fets**

**1.- Imputació a l'empleat.** El fet que una operació es processa des d'un terminal comporta d'entrada que tu ets el responsable. No serveixen les autoritzacions verbals ni dir que es tracta d'una qüestió d'ús i costum. No cedeixis el teu password a ningú.

Per evitar confusions sobre l'autoria de les operacions bloqueja el teu terminal cada cop que t'absentis del teu lloc de treball i no permetis que altres empleats hi operin.

**2.- Normativa.** Cal complir escrupolosament la normativa establerta per la Caixa. La consecució dels objectius no justifica en cap cas l'incompliment de la normativa. No prenguis iniciatives audaces, fora del normal, atrevides. **Val més perdre un client que perdre el lloc de treball.**

La normativa d'empresa no és modificable ni interpretable per nosaltres ni pels nostres caps. Només una normativa posterior pot derogar-la. Per tant, les interpretacions "sui generis" no són cap excusa per al seu incompliment. Per això tu seràs el responsable únic d'haver-la vulnerat si no pots provar que has actuat per instruccions del superior. Ets tu qui es mulla, no ell. Si algú és tan temerari que vol fer-te canviar la teva actuació contradient la normativa, demana-li que ho faci per escrit.

**3.- Nivell d'autorització.** Recorda que hi ha operatives que no t'estan permeses, per més que el teu nivell d'autorització possibiliti, a la pràctica, que les facis (condonació de comissions pròpies, etc.).

**4.- Errades administratives.** L'interès que es posa en ocultar mers errors administratius pot donar lloc a resultats deplorables, molt pitjors dels ocasionats per la no ocultació del fet.

### **Casuística d'actuacions que poden ocasionar problemes de faltes i sancions**

Si analitzem els expedients sancionadors dels últims temps, veiem que els problemes sorgeixen una vegada i una altra per causes similars. Per això, sense pretendre fer una llista exhaustiva de temes en que és possible que tinguem problemes, i obviant situacions clares com les apropiacions indegudes, n'enumerem uns quants:

### **L'empleat com a client.**

La figura de l'empleat situat a un costat i a l'altre del taulell actuant al mateix temps com a client i com a representant de l'empresa ha d'evitar-se. **Si actuem com a clients ha d'atendre'ns un altre empleat.** Al marge que hi hagi el costum generalitzat d'actuar d'una altra manera, qualsevol incidència en aquesta operativa serà sospitosa d'una actuació en què beneficiant-nos de la nostra condició d'empleat, han primat els nostres interessos per sobre dels de l'empresa.

La condició d'empleat no suposa que a les nostres relacions com a clients de CS puguem, de forma unilateral i al marge de les condicions més beneficioses pactades de forma col·lectiva, obtenir altres avantatges complementaris.

Les actuacions que utilitzant la condició d'empleat, suposin aconseguir un benefici econòmic propi són les que impliquen una sanció. Posa't en contacte amb el teu sindicat per plantejar davant la direcció fórmules excepcionals de finançament.

### **Hem d'evitar especialment:**

- Obrir contractes d'operacions d'actiu o passiu al nostre favor o de familiars pròxims. Encara que tinguis facultats, qualsevol operació amb un familiar sotmet-la a l'autorització d'un superior.
- Variar els límits de les nostres targetes.
- Condonar-nos les comissions que són a càrrec de l'empleat.
- Operar amb dipòsits de familiars en què no hi figurem com a titulars (cònjuge, germans, pares, fills majors d'edat, etc.) Són freqüents els problemes sorgits per l'actuació en representació, no documentada, d'un familiar o persona pròxima. Desavinences sobrevingudes fan que l'empleat quedi exposat a no poder provar que la seva operativa estava justificada.
- Disposar anticipadament d'efectes ingressats per l'empleat en el seu compte sense la corresponent autorització.
- Deixar rebuts, xecs i reintegraments pendents de carregar.
- Excedir-te del límit autoritzat de descobert.

## **L'empleat a les seves relacions amb l'empresa.**

### **Hem de ser especialment acurats en aquests temes:**

- No hem de concórrer amb l'activitat de l'empresa. Hem de sol·licitar autorització escrita per treballar en empreses de clients o proveïdors.
- No signar cap document en representació de Caixa Sabadell si no disposem de poders notariais.
- No ocultar operacions que han de ser comptabilitzades com a menyscrites administratius a fi d'ocultar errades.
- Ús en benefici propi d'eines de treball (fax, mòbil, etc.).
- Condonar comissions o comptabilitzar petites diferències de caixa a càrrec de l'empleat per ocultar errors o fer content el client. Alterar l'arqueig amb aquesta finalitat ("pot").
- No es pot fer servir el "password" d'un altre empleat. Determinades responsabilitats no són delegables (per exemple, operacions de risc). Recorda que les autoritzacions verbals se les emporta el vent. **Les extralimitacions del teu nivell de competència han de ser autoritzades per escrit pel teu superior.**
- Arrendar immobles finançats amb préstec d'empleat (primer habitatge).
- Treballar en altres activitats estant de baixa per incapacitat temporal.
- Realitzar gestions personals durant l'horari de treball.

## **L'empleat a les seves relacions amb els clients .**

### **S'ha de prestar especial atenció a:**

- No hem de disposar tracte de favor a clients (particulars o empreses) si existeix una vinculació personal o familiar. En tot cas, cal l'autorització del nivell superior.
- No hem de fer consultes injustificades de les bases de dades de l'empresa. Si aquestes consultes són fetes en benefici propi suposen a la pràctica l'acomiadament.

- Hem de mantenir el secret professional en temes que afectin clients o relatius a dades financeres o tècniques de la Caixa d'ús intern, a les quals tens accés. No facilitar dades sobre clients a persones alienes a la Caixa. Assegurar-se que les informacions sobre clients es faciliten al mateix client o a persones **degudament autoritzades**.
- Operacions aportades per comissionistes. Es donen situacions en què es presenta a l'oficina un individu que s'ofereix a portar operacions d'actiu. Sovint es tracta d'una actuació duta a terme amb elevades comissions a pagar pels prestataris. No servirà de res al·legar que desconeixíem l'existència d'un pacte entre tercers.
- Fer préstecs del patrimoni de l'empleat a clients.
- Excedir-se dels límits establerts en concedir targetes o operacions d'actiu. Atenció amb les acumulacions de risc.
- Fraccionar l'import de les operacions per poder-les aprovar sense traslladar-les al nivell superior.
- Finançar clients mitjançant targetes de les quals es fan disposicions d'efectiu a crèdit i sense lliurar-ne la targeta.
- Atendre reintegraments sense aplicar el condicionat establert per la normativa.
- Permetre que clients operin amb llibretes de les quals no són titulars (pares, germans, etc.).
- Desar efectes de clients per cercar regularment el moment en què hi haurà saldo per carregar-los (és una actitud que comporta prendre part per un client en perjudici d'un altre, vulnerant a més a més la normativa pel que fa a la forma d'operar amb els efectes en gestió de cobrament).
- Permetre una operatòria d'ingressos i transferències de grans quantitats i que sospitem no es corresponen amb l'activitat dels clients que les fan (operacions que presumiblement corresponen a blanqueig de capitals).
- En cap cas efectuis operacions en comptes de familiars dels quals no siguis titular.
- Realització d'operacions ordenades per telèfon. Avui dia, amb els mitjans tecnològics de que disposem (codi, e-mail, fax) estan totalment injustificades.
- No has d'acceptar comissions o compensacions, directament o indirectament, de clients o proveïdors, ni rebre obsequis, excepte de poc valor i que signifiquin només un gest d'atenció personal.

En cas d'auditoria, si a l'acta o verbalment es sol·licita cap aclariment, limita't a respondre les qüestions tècniques plantejades, sense afegir-hi res més, ni fer apreciacions de caire familiar. En el cas que l'auditor, en el transcurs o bé al final de l'auditoria, demani explicacions per escrit, no s'han de fer mai immediatament. Pren-t'ho amb calma (un dia per exemple) per pensar bé el redactat (qualsevol escrit pot utilitzar-se com a prova autoinculpatòria en un expedient disciplinari). En tot cas l'assessorament i la supervisió del teu sindicat és important. Has de guardar una còpia de l'escrit.

Finalment, davant el més mínim indici de ser objecte d'aplicació d'una política disciplinària, **parla amb el Sindicat, parla amb CCOO**. Per prescripció legal, quan s'obre un expedient a un afiliat, la Direcció ha de remetre l'expedient explicatiu dels fets imputats al Sindicat, tenint dret tant l'empleat com el seu sindicat a presentar les al·legacions corresponents. Durant el tràmit de l'expedient estarà present un representant sindical, i comptaràs amb l'assessorament legal necessari.

Sabadell, a 12 de gener de 2006.