

Presérvate para evitar riesgos personales y profesionales

Hace ya algún tiempo que os venimos avisando del cambio de talante que se está produciendo en la gestión de los recursos humanos de Caixa Sabadell. Nos estamos convirtiendo en una empresa más grande, más moderna y más deshumanizada.

Esta situación, tiene una consecuencia directa en las aperturas de expedientes disciplinarios y las sanciones aplicadas. **La última imputación de hechos que nos ha sorprendido ha sido la de “firmar cheques de CS sin disponer de atribuciones para hacerlo”.**

Todos sabemos que, según normativa, ningún empleado sin poderes notariales puede firmar cheques de CS, ni contratos de cuentas, ni de tarjetas, ni entregas de PIN, ni libretas, ni O sea, ningún documento donde se tenga que firmar en representación de nuestra entidad.

Todos sabemos también, que todo el mundo firma este tipo de documentos, ya que si no fuera así sería imposible desarrollar nuestra tarea diaria. Ahora resulta que este hecho, que todo el mundo realiza con normalidad y que nunca había sido motivo de sanción, puede comportar un expediente para cualquier empleado. Y esto no quiere decir que a todo el mundo nos abrirán uno mañana, (no se lo pueden permitir), pero **sí, que puede servir para prescindir de un empleado en un momento determinado.**

No hace mucho, se creó una gran angustia por un tema de tasaciones. **Un empleado acabó despedido.** Después de haber emitido dos comunicados que contemplan la operatoria correcta sobre este tema, se está haciendo llegar a los Directores el mensaje de que no pasa nada (por incumplir la normativa) y que continúen trabajando como hacían hasta ahora.

No pasa nada, hasta que se produzca un impagado con una operación, y entonces el Director en cuestión irá a la calle por no haber usado la empresa tasadora que quiere la Caixa.

Desde este comunicado, queremos volver a insistiros en que cumpláis escrupulosamente con la normativa establecida. Si esta normativa nos impide hacer negocio y cumplir con los objetivos comerciales, debe ser la Caixa la que tome la decisión de modificar la normativa, o perder negocio. **No asumáis una responsabilidad que no os corresponde.**

Por nuestra parte, pedimos a la Dirección que revise toda la normativa vigente en Caixa Sabadell, y la adapte a la realidad de nuestro negocio. La realidad de la Caixa ha cambiado. Cada vez hay más oficinas con sólo dos empleados, ya no somos administrativos si no gestores, tenemos que salir a la calle y vender, tenemos que ser proactivos, tenemos que conocer todos los productos, cada vez más variados... Pero la normativa de la Caixa continúa siendo la misma, vetusta, arcaica y burocrática, ella no se adapta. Esta situación no puede mantenerse.

Algunos temas a tener en cuenta por su especial incidencia en la aplicación de la política disciplinaria: (os recomendamos que imprimáis este comunicado por su extensión y para tenerlo siempre a mano como recordatorio)

El inicio del expediente sancionador tiene básicamente un doble origen:

1. La queja del cliente a través de cartas, llamadas, etc.
2. La detección de la incidencia a través de una auditoria presencial o a distancia. A veces esta auditoria es inducida o dirigida.

Imputación de hechos

1.- Imputación al empleado. El hecho de que una operación se procese desde un terminal comporta de entrada que tú eres el responsable. No sirven las autorizaciones verbales, ni decir que se trata de una cuestión de uso y costumbre. No cedas tu password a nadie.

Para evitar confusiones sobre la autoría de las operaciones bloquea tu terminal cada vez que te ausentes de tu puesto de trabajo y no permitas que otros empleados lo utilicen.

2.- Normativa. Es preciso cumplir escrupulosamente la normativa establecida por la Caixa. La consecución de los objetivos no justifica en ningún caso el incumplimiento de la normativa. No tomes iniciativas audaces, fuera de lo normal, atrevidas. **Vale más perder un cliente, que perder el puesto de trabajo.**

La normativa de empresa no es modificable ni interpretable por nosotros ni por nuestros superiores. Sólo una normativa posterior puede derogarla. Por tanto, las interpretaciones "sui generis" no son ninguna excusa para su incumplimiento. Por ello tú serás el único responsable de haberla vulnerado si no puedes probar que has actuado por instrucciones del superior. Eres tú quién se moja, no él. Si alguien es tan temerario que quiere hacerte cambiar tu actuación contradiciendo la normativa, pídele que lo haga por escrito.

3.- Nivel de autorización. Recuerda que hay operaciones que no te están permitidas, por más que tu nivel de autorización posibilite, a la práctica, que las hagas (condonación de comisiones propias, etc.).

4.- Errores administrativos. El interés que se pone en ocultar meros errores administrativos puede dar lugar a resultados deplorables, peores de los ocasionados por la no ocultación del hecho.

Casuística de actuaciones que pueden ocasionar problemas de faltas y sanciones

Si analizamos los últimos expedientes sancionadores, vemos que los problemas surgen una y otra vez por causas similares. Por ello, sin pretender hacer una lista exhaustiva de temas en los que es posible que tengamos problemas, y obviando situaciones claras como las apropiaciones indebidas, enumeramos unos cuantos:

El empleado como cliente.

La figura del empleado situado a uno y otro lado del mostrador actuando al mismo tiempo como cliente y como representante de la empresa tiene que evitarse. **Si actuamos como clientes tiene que atendernos otro empleado.** Al margen que haya la costumbre generalizada de actuar de otra manera, cualquier incidencia en esta operación, será sospechosa de una actuación en que, beneficiándonos de nuestra condición de empleado, han primado nuestros intereses por encima de los de la empresa.

La condición de empleado no supone que en nuestras relaciones como clientes de CS podamos, de forma unilateral y al margen de las condiciones más beneficiosas pactadas de forma colectiva, obtener otras ventajas complementarias.

Las actuaciones que utilizando la condición de empleado, supongan conseguir un beneficio económico propio son las que implican una sanción. Ponte en contacto con tu sindicato para plantear ante la dirección fórmulas excepcionales de financiación.

Tenemos que evitar especialmente:

- Abrir contratos de operaciones de activo o pasivo a nuestro favor o de familiares próximos. Aunque tengas facultades, cualquier operación con un familiar sométela a la autorización de un superior.
- Variar los límites de nuestras tarjetas.
- Condonarnos las comisiones que corren a cargo del empleado.
- Operar con depósitos de familiares en los que no figuramos como titulares (cónyuge, hermanos, padres, hijos mayores de edad, etc.). Son frecuentes los problemas surgidos por la actuación en representación, no documentada, de un familiar o persona próxima. Desavenencias sobrevenidas hacen que el empleado quede expuesto a no poder probar que su operativa estaba justificada.
- Disponer anticipadamente de efectos ingresados por el empleado en su cuenta sin la correspondiente autorización.
- Dejar recibos, cheques y reintegros pendientes de cargar.
- Rebasar del límite autorizado de descubierto.

El empleado a sus relaciones con la empresa.

Tenemos que ser especialmente cuidadosos en estos temas:

- No tenemos que concurrir con la actividad de la empresa. Tenemos que solicitar autorización escrita para trabajar en empresas de clientes o proveedores.
- No firmar ningún documento en representación de Caixa Sabadell si no disponemos de poderes notariales.
- No ocultar operaciones que tienen que ser contabilizadas como menoscabos administrativos a fin de ocultar errores.
- Uso en beneficio propio de herramientas de trabajo (fax, móvil, etc.).
- Condonar comisiones o contabilizar pequeñas diferencias de caja a cargo del empleado para ocultar errores o hacer contento al cliente. Alterar el arqueo con tal fin ("bote").
- No se puede usar el "password" de otro empleado. Determinadas responsabilidades no son delegables (por ejemplo, operaciones de riesgo). Recuerda que las autorizaciones verbales se las lleva el viento. **Las extralimitaciones de tu nivel de competencia tienen que ser autorizadas por escrito por tu superior.**
- Arrendar inmuebles financiados con préstamo de empleado (primera vivienda).
- Trabajar en otras actividades estando de baja por incapacidad temporal.
- Realizar gestiones personales durante el horario de trabajo.

El empleado en sus relaciones con los clientes .

Hay que prestar especial atención a:

- No tenemos que dispensar trato de favor a clientes (particulares o empresas) si existe una vinculación personal o familiar. En todo caso, es preciso la autorización del nivel superior.
- No debemos hacer consultas injustificadas de las bases de datos de la empresa. Si estas consultas son hechas en beneficio propio suponen a la práctica el despido.
- Tenemos que mantener el secreto profesional en temas que afecten a clientes o relativos a datos financieros o técnicos de la Caixa de uso interno, a las cuales tengas acceso. No facilitar datos sobre clientes a personas ajenas a la Caixa. Asegurarse que las informaciones sobre clientes se facilitan al mismo cliente o a personas **debidamente autorizadas**.
- Operaciones aportadas por comisionistas. Se dan situaciones en que se presenta en la oficina un individuo que se ofrece en aportar operaciones de activo. A menudo se trata de una actuación llevada a cabo con elevadas comisiones a pagar por los prestatarios. No servirá de nada alegar que desconocíamos la existencia de un pacto entre terceros.
- Hacer préstamos del patrimonio del empleado a clientes.
- Excederse de los límites establecidos para conceder tarjetas u operaciones de activo. **Atención con las acumulaciones de riesgo**.
- Fraccionar el importe de las operaciones para poderlas aprobar sin trasladarlas al nivel superior.
- Financiar clientes mediante tarjetas de las cuales se hacen disposiciones de efectivo a crédito y sin entregar la tarjeta.
- Atender reintegros sin aplicar las condiciones establecidas en la normativa.
- Permitir que clientes operen con libretas de las cuales no son titulares (padres, hermanos, etc.).
- Guardar efectos de clientes para buscar regularmente el momento en que habrá saldo para cargarlos (es una actitud que comporta tomar parte por un cliente en perjuicio de otro, vulnerando además la normativa en cuanto a la forma de operar de los efectos en gestión de cobro).
- Permitir una operatoria de ingresos y transferencias de grandes cantidades y que sospechemos no se corresponden con la actividad de los clientes que las hacen (operaciones que presumiblemente corresponden a blanqueo de capitales).
- En ningún caso efectúes operaciones en cuentas de familiares de los que no seas titular.
- Realización de operaciones ordenadas por teléfono. Hoy en día, con los medios tecnológicos de que disponemos (codi, correo electrónico, fax) están totalmente injustificadas.
- No tienes que aceptar comisiones o compensaciones, directa o indirectamente, de clientes o proveedores, ni recibir obsequios, excepto de poco valor y que signifiquen sólo un gesto de atención personal.

En caso de auditoria, si en el acta o verbalmente se solicita alguna aclaración, límitate a responder las cuestiones técnicas planteadas, sin añadir nada más, ni hacer apreciaciones de carácter personal. En el caso de que el auditor, en el transcurso o bien al final de la auditoria, pida explicaciones por escrito, no se deben hacer nunca inmediatamente. Tómatelo con calma (un día por ejemplo) para pensar bien el redactado (cualquier escrito puede utilizarse como prueba autoinculpatoria en un expediente disciplinario). En cualquier caso, el asesoramiento y la supervisión de tu sindicato es importante. Tienes que guardar una copia del escrito.

Finalmente, ante el más mínimo indicio de ser objeto de aplicación de una política disciplinaria, **consúltalo con tu Sindicato, consulta con CCOO**. Por prescripción legal, cuando se abre un expediente a un afiliado, la Dirección tiene que remitir el expediente explicativo de los hechos imputados al Sindicato, teniendo derecho tanto el empleado como su sindicato en presentar las

alegaciones correspondientes. Durante el trámite del expediente estará presente un representante sindical, y contarás con el asesoramiento legal necesario.

Sabadell, a 12 de enero de 2006.