

CCOO Federación Servicios



Preserva't per evitar riscos personals i professionals

Preserva't per evitar riscos personals i professionals

Des d'un temps ençà us venim avisant del canvi de tarannà que s'està produint en la gestió dels Recursos Humans a Caixa Tarragona. Ens estem convertint en una empresa més deshumanitzada.

Aquesta situació té una conseqüència directa en els acomiadaments produïts en els últims temps, que s'han fet de manera totalment arbitrària i sense respectar la legislació laboral vigent,

que obliga a l'empresa a obrir un expedient disciplinari, i s'han fet de la manera més absolutista i dèspota que coneixem, iniciant, com dèiem en el passat comunicat del dia 28 de maig, una Campanya d'Acomiadaments Sumaríssims, recorrent a la simple fórmula d'acomiadament improcedent: 45 dies per anytreballat i al carrer, sense prèvia obertura de cap expedient disciplinari.

Des d'aquest comunicat, us volem insistir que compliu escrupolosament amb la normativa establerta. Si aquesta normativa ens impedeix fer negoci i complir 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 part nostra, demanem a la Direcció que revisi tota la normativa vigent a Caixa Tarragona i l'adapti a la realitat del nostre negoci. Cada cop hi ha més oficines amb només dos empleats, i també amb un sol empleat; ja no som administratius sinó gestors, hem de sortir al carrer i vendre, hem de fer diàriament el PAC, 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 es pot mantenir d'aquesta manera.

Alguns temes a tenir en compte per la seva especial incidència en l'aplicació de la política disciplinària: (us recomanem que imprimeu aquest comunicat per la seva extensió i perquè el tingueu 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 la Bústia de Servei d'Atenció al Client, trucades telefòniques, etc. (allò que en podríem dir denúncies), que provoca la investigació dels fets. Sovint hi ha una excessiva predisposició a congraciar-se amb el client, cosa que dóna lloc a situacions injustes.
2. La detecció de la incidència a través d'una auditoria presencial o a distància. De vegades aquesta auditoria és induïda i/o dirigida pel responsable territorial.

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 vegada que t'absentis del teu lloc de treball (esmorzar, accions comercials, etc.) i no permetis que altres empleats hi operin.

2. Normativa. Cal complir escrupolosament la normativa establerta a la Caixa. La consecució dels reptes no justifica en cap cas l'incompliment de la normativa. No emprenguis 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 a nosaltres ni per als 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 teu superior. Ets tu qui es mulla, no ell. Si algú és tan temerari que et fa canviar la teva actuació contradient la normativa, demana-li que ho faci per escrit.

3. Nivell d'autorització. Recorda que hi ha operacions 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. Sovint l'interès que es té d'ocultar mers errors administratius ha donat 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 acomiadaments disciplinaris que últimament estan prodigant a la nostra Caixa i 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 què és possible que tinguem problemes, i obviant situacions clares com a apropiacions indegudes, n'enumeren unes quantes:

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 pràctica operativa serà sospitosa d'una actuació en què, beneficiant-nos de la nostra condició d'empleat, han primat els nostres interessos per damunt dels de l'empresa.

La condició d'empleat no suposa que a les nostres relacions com a clients de Caixa Tarragona puguem, de manera unilateral i al marge de les condicions més beneficioses pactades col·lectivament, obtenir avantatges complementaris.

Les actuacions que, quan utilitzem irregularment la condició d'empleat, suposin aconseguir un benefici econòmic propi són les que impliquen una sanció més greu, tant si signifiquen apropiació indirecta de diners o béns, com si suposen manipulacions per aconseguir sobrepassar el límit d'endeutament previst a la Normativa. En el supòsit d'endeutament excessiu, no s'han de cometre irregularitats. 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 propers. 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 grans, etc.) Són freqüents els problemes sorgits arran de l'actuació en representació, no documentada, d'un familiar o persona propera. Desavinences sobrevingudes fan que l'empleat quedi exposat a no poder provar que la seva operació estava justificada.
- Emprar el capital procedent de crèdits per a finalitats diferents de les declarades.
- 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 en les seves relacions amb la Caixa

Hem de ser especialment curosos en aquests temes:

- No hem de concórrer amb l'activitat de la Caixa, encara que sigui una empresa familiar. Hem de sol·licitar autorització escrita per treballar en empreses de clients o proveïdors.
- No hem de signar cap document en representació de Caixa Tarragona si no disposem de poders notariais.
- No hem d'ocultar operacions que han de ser comptabilitzades com a menyscapes 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. Alterar l'arqueig amb aquesta finalitat.
- No es pot fer servir el password d'un altre empleat. Determinades operacions 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.
- Facturació de despeses. Hem de facturar totes les despeses que s'hagin generat per la nostra comesa com a empleats, sempre amb els comprovants pertinents i amb la consegüent autorització del superior jeràrquic. No has de facturar despeses d'un altre empleat, cadascú ha de facturar les seves pròpies despeses, i desglossar factures comunes.

L'empleat en les seves relacions amb els clients

S'ha de prestar especial atenció:

- No hem de tenir tracte de favor amb 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 o en perjudici del client, si són detectades, suposen, a la pràctica, l'acomiadament.

- Hem de mantenir el secret professional en temes que afectin a clients o relatius a dades financeres o tècniques de la Caixa d'ús intern a les quals tens accés. No podem facilitar dades sobre clients a persones alienes a la Caixa. Ens hem d'assegurar que les informacions sobre clients es faciliten al mateix client o a persones degudament autoritzades per escrit.
- 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 que han de pagar els prestataris. No servirà de res al legat que desconexíem l'existència d'un pacte entre tercers.
- Fingir ingressos transitoris de clients a fi de poder sobrepassar un nivell d'autorització.
- 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 a un nivell superior.
- Finançar clients mitjançant targetes de les quals es fan disposicions d'efectiu a crèdit i sense lliurar-ne la targeta (si posteriorment a aquesta operació es generen impagats, estarem en fals).
- Atendre reintegraments sense aplicar el condicionant 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 manera d'operar amb els efectes en gestió de cobrament).
- Permetre una operatòria d'ingressos i transferències de grans quantitats i que sospitem que no es corresponen amb l'activitat declarada dels clients que les fan (operacions que presumiblement corresponen a blanqueig de diners).
- En cap cas facis operacions en comptes de familiars dels quals no siguis titular.
- 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.
- Atenció amb els moviments d'efectiu no raonables amb l'activitat de l'empresa/client sense justificació (blanqueig de diners). Hem de recordar que l'empleat pot incórrer en responsabilitat penal personal, a banda de la que correspongui a la Caixa.
- Sorgeixen amb relativa freqüència problemes pel coneixement que té el responsable de l'oficina d'ingressos no declarats de clients i de l'estimació dels mateixos com a element a valorar a l'hora d'estimar la capacitat creditícia dels mateixos. Aquests ingressos no són cap tipus de garantia d'una operació d'actiu (no són embargables) i per tant si bé poden donar una idea d'unes majors possibilitats econòmiques no serviran per a justificar la concessió de l'operació. La teva actuació pot ser interpretada com que anteposes els interessos del client, o els teus (promoció), als de la Caixa.
- En la mateixa línia, en l'afany per concedir operacions d'actiu, no has de buscar esclertes en la normativa que facilita la Caixa.

MOLT IMPORTANT

En cas d'auditoria, si a l'acta o verbalment se 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/a, en el transcurs o bé al final de l'auditoria, demani explicacions per escrit, no s'ha de fer mai immediatament. Pren-t'ho amb calma (un dia per exemple) per pensar bé el redactat (qualsevol escrit es pot utilitzar com a prova autoinculpatòria en un expedient disciplinari).

Preservat per evitar riscos personals i professionals

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, i té dret tant l'empleat com el seu sindicat a presentar les alegacions corresponents. Durant el tràmit de l'expedient estarà present un representat sindical, i disposaràs de l'assessorament legal necessari.

CCOO disposem dels nostres propis serveis jurídics, cosa que no passa a d'altres sindicats, que han de subcontractar-los cada vegada.

Tarragona, a 26 de juny de 2008

[Veure en PDF](#)

2019 © CCOO SERVICIOS.