

# CCOO Federación Servicios



## En el trabajo, presérvate para evitar riesgos personales y profesionales

---

Desde hace tiempo venimos denunciando desde CCOO el talante poco humanizado en el trato que recibimos por parte de nuestra Dirección

---

Un trato desconsiderado por parte de algunos Jefes que tiene como premisa básica la amenaza y la presión desmesuradas. Unas presiones que, básicamente, van dirigidas a la consecución de los objetivos prefijados. En ocasiones, además, nos animan (siempre de manera verbal), a que tomemos decisiones que no nos corresponden, saltándonos más o menos ciertos preceptos normativos, con la seguridad de que en el caso de que alguien lo detecte, estaremos a resguardo por el conocimiento que de estas prácticas irregulares tenían ellos (nuestros Jefes), de manera que no nos pasaría nada en caso de que se descubra la falta. Nada más lejos de la realidad.

Situaciones que se han dado y se siguen dando, y a consecuencia de las cuales se han producido despidos i/o expedientes sancionadores. Expedientes que, dicho sea de paso, resultan altamente arbitrarios y en ocasiones no sujetos a derecho.

**Desde este comunicado, os queremos insistir en el cumplimiento escrupuloso de la normativa establecida.** Si esta normativa nos impide hacer negocio y cumplir con los objetivos comerciales, tiene que ser la Caixa quien 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 Laietana y la adapte a la realidad de nuestro negocio.**

**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 que lo tengáis siempre a mano como recordatorio)

**El inicio del expediente sancionador** puede generarse básicamente por:

1. La queja del cliente a través del Buzón de Servicio de Atención al Cliente, llamadas telefónicas, etc. (lo que podríamos decir denuncias), que provoca la investigación de los hechos. A menudo hay una excesiva predisposición a congraciarse con el cliente, lo cual da lugar a situaciones injustas.
2. La detección de la incidencia a través de una auditoria presencial o a distancia.
3. Por informe negativo de algún Jefe.

-

**Imputación de hechos. Consideraciones atener en cuenta**

**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 lugar de trabajo (desayunar, acciones comerciales, etc.) y no permitas que otros empleados operen en él.

**2.- Normativa.** Se tiene que cumplir escrupulosamente la normativa establecida en la Caixa. La consecución de los retos no justifica en ningún caso el incumplimiento de la normativa. No emprendas iniciativas audaces, fuera de lo normal, osadas. **Es preferible perder un cliente que perder el lugar de trabajo.**

La normativa de la empresa no es modificable ni interpretable para nosotros ni para nuestros superiores. Sólo una normativa posterior puede derogarla. Por tanto, las interpretaciones *sui generis* no son ninguna excusa para su incumplimiento. Por eso tú serás el único responsable de haberla vulnerado si no puedes probar que has actuado por instrucciones de tu superior. Eres tú quien se la juega, no él. Si alguien es tan temerario que te hace 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

**4. Errores administrativos.** A menudo el interés que se tiene de ocultar meros errores administrativos han dado lugar a resultados deplorables, peores incluso que el de los ocasionados por la no ocultación del hecho.

## **Casuística de actuaciones que pueden ocasionar problemas de faltas y sanciones**

### **El empleado como cliente**

La figura del empleado situado a un lado y al otro del mostrador actuando al mismo tiempo como cliente y como representante de la empresa se tiene que evitar. **Si actuamos como clientes nos tiene que atender otro empleado.** Al margen de que haya la costumbre generalizada de actuar de otra manera, cualquier incidencia en esta práctica operativa será sospechosa de una actuación en que, beneficiándonos de nuestra condición de empleado, tienen que primar nuestros intereses por encima de los de la empresa.

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

Las actuaciones que, cuando utilizamos irregularmente la condición de empleado, supongan conseguir un beneficio económico propio son las que implican una sanción más grave, tanto si significan apropiación indirecta de dinero o bienes, como si suponen manipulaciones para conseguir sobrepasar el límite de endeudamiento previsto en la Normativa.

### **Tenemos que evitar especialmente:**

· Abrir contratos de operaciones de activo o pasivo a nuestro favor o de familiares cercanos. 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 van a cargo del empleado.
- Operar con depósitos de familiares en que no figuremos como titulares (cónyuge, hermanos, padres, hijos mayores, etc.). Son frecuentes los problemas que surgen a partir de la actuación en representación, no documentada, de un familiar o persona cercana. Desavenencias sobrevenidas hacen que el empleado quede expuesto a no poder probar que su operación estaba justificada.
- Usar el capital procedente de créditos para finalidades diferentes de las declaradas.
- Disponer anticipadamente de efectos ingresados por el empleado en su cuenta sin la correspondiente autorización.
- Dejar recibos, cheques y reintegros pendientes de cargar.
- Excederte del límite autorizado de descubierto.

## **El empleado en sus relaciones con la Caixa**

### **Tenemos que ser especialmente cuidadoso en estos temas:**

- No tenemos que concurrir con la actividad de la Caixa, aunque sea una empresa familiar. Tenemos que solicitar autorización escrita para trabajar en empresas de clientes o proveedores.
- No tenemos que firmar ningún documento en representación de Caixa Tarragona si no disponemos de poderes notariales.
- No tenemos que ocultar operaciones que tienen que ser contabilizadas como menoscabos administrativos con el fin de ocultar errores.
- Uso en beneficio propio de herramientas de trabajo.
- Condonar comisiones o contabilizar pequeñas diferencias de caja a cargo del empleado para ocultar errores. Alterar el arqueo con esta finalidad.
- No se puede hacer servir el password de otro empleado. Determinadas operaciones 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.
- Facturación de gastos. Tenemos que facturar todos los gastos que se hayan generado por nuestro cometido como empleados, siempre con los comprobantes pertinentes y con la consiguiente autorización del superior jerárquico. No tienes que facturar gastos de otro empleado, cada cual tiene

que facturar sus gastos, y desglosar facturas comunes.

## **El empleado en sus relaciones con los clientes**

### **Se tiene que prestar especial atención:**

- No tenemos que tener trato de favor con clientes (particulares o empresas) si existe una vinculación personal o familiar. En todo caso, se necesita la autorización del nivel superior.
- No tenemos que hacer consultas injustificadas de las bases de datos de la empresa. Si estas consultas se hacen en beneficio propio o en perjuicio del cliente, si se detectan, suponen, en 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 los que tienes acceso. No podemos facilitar datos sobre clientes a personas ajenas a la Caixa. Nos tenemos que asegurar que las informaciones sobre clientes se facilitan al mismo cliente o a personas **debidamente autorizadas por escrito**.
- Operaciones aportadas por comisionistas. Se dan situaciones en que se presenta en la oficina un individuo que se ofrece a llevar operaciones de activo. A menudo se trata de una actuación llevado a cabo con elevadas comisiones que tienen que pagar los prestatarios. No servirá de nada alegar que desconocíamos la existencia de un pacto entre terceros.
- Fingir ingresos transitorios de clientes a fin de poder sobrepasar un nivel de autorización.
- Hacer préstamos del patrimonio del empleado a clientes.
- Excederse de los límites establecidos en conceder tarjetas o operaciones de activo. Atención con las acumulaciones de riesgo.
- Fraccionar el importe de las operaciones para poderlas aprobar sin trasladarlas a un nivel superior.
- Financiar clientes mediante tarjetas de las que se hacen disposiciones de efectivo a crédito y sin otorgar la tarjeta (si posteriormente a esta operación se generan impagados, estaremos en falso).
- Atender reintegros sin aplicar el condicionante establecido por 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 conlleva tomar parte por un cliente en perjuicio de otro, vulnerando además la normativa en cuanto a la manera de operar con los efectos en gestión de cobro).
- Permitir una operatoria de ingresos y transferencias de grandes cantidades y que sospechamos que no se corresponden con la actividad declarada de los clientes que las hacen (operaciones que presumiblemente corresponden a blanqueo de dinero).
- En ningún caso hagas operaciones en cuentas de familiares de las cuales no seas titular.

- 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.
- Atención con los movimientos de efectivo no razonables con la actividad de la empresa/cliente sin justificación (blanqueo de dinero). Tenemos que recordar que el empleado puede incurrir en responsabilidad penal personal, a parte de la que corresponda a la Caixa.
- Surgen con relativa frecuencia problemas por el conocimiento que tiene el responsable de la oficina de ingresos no declarados de clientes y de la estimación de los mismos como elemento a valorar a la hora de estimar la capacidad crediticia de los mismos. Estos ingresos no son ningún tipo de garantía de una operación de activo (no son embargables) y por tanto, si bien pueden dar una idea de unas mayores posibilidades económicas, no servirán para justificar la concesión de la operación. Tu actuación puede ser interpretada como que antepones los intereses del cliente, o los tuyos (promoción), a los de la Caixa.
- En la misma línea, en el afán por conceder operaciones de activo, no tienes que buscar fisuras en la normativa que facilita la Caixa.

## **MUY IMPORTANTE**

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 tipo familiar. En el caso que el auditor/a, en el transcurso o bien al final de la auditoria, pida explicaciones por escrito, no se tiene que hacer nunca inmediatamente. Tómatelo con calma (un día, por ejemplo) para pensar bien el redactado (cualquier escrito se puede utilizar 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 alguna medida disciplinaria, **habla con el Sindicato, habla 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, y tiene derecho tanto el empleado como su sindicato a presentar las alegaciones correspondientes. Durante el trámite del expediente estará presente un representante sindical, i dispondrás del asesoramiento legal necesario.

**En CCOO disponemos de nuestros propios servicios jurídicos**, los cuales están a tu entera disposición.