



Confederación General del Trabajo (CGT)

Sección Sindical del BBVA-Castilla-León

NORMAS BÁSICAS EN LA MANIPULACIÓN DE EFECTIVO

Que el dinero es lo más sucio de nuestro trabajo es algo que a estas alturas no vamos a descubrir nosotr@s. Pero si encima te toca trabajar todos los días contando y manipulándolo, la cosa se acentúa. Sí, además, te juegas el puesto por una sobra/falta o por un descuido/exceso de confianza-rutina...es para pensárselo.

Vayan estos consejos, a modo de recordatorio, para concienciar a [l@s compañer@s](mailto:l@s_compañer@s) de la importancia que tiene la manipulación del efectivo.

Empecemos por reconocer que la Banca sin dinero, hoy por hoy, es una utopía. Que el Banco para gestionar capitales, sin manipulación de efectivo no existe. Los equipos de gestión quieren negocio e Inversión, Pasivo y Servicios, pero miran para otro lado en todo lo relativo a transacciones en efectivo. “*Me sobra un Cajero*” es una frase habitual en los directores que buscan una reducción de costes sin más análisis. Luego, cuando las colas en ventanilla y las quejas de clientes aumentan, bronca y presión para las personas de caja.

COSAS QUE SE HACEN EN LAS OFICINAS EN CONTRA DE LA NORMATIVA Y EL SENTIDO COMÚN:

- ◆ Abrir la puerta de la calle, sin tener cerrada la caja y cargados los dispensadores.
- ◆ Dejar las llaves puestas en Cajas Fuertes y puertas de acceso.
- ◆ La entrega/recogida de las empresas de transportes de fondos debe hacerse en recintos privados, no aceptando que te dejen las bolsas detrás de tu silla, firmando los partes sin comprobar nada, porque tenemos muchos clientes en la cola.
- ◆ Cargar los cajeros automáticos con clientes en la oficina y trasladando el dinero en bolsas identificables de efectivo o inclusive a la vista.
- ◆ Abandonar el puesto de caja para atender a un cliente que tiene problemas en el cajero automático o “migraciones”. Éstas son tareas del equipo de gestión.
- ◆ Recargar los dispensadores con público en el patio de operaciones.
- ◆ Tener dinero fuera de los lugares previstos para ello.
- ◆ Coger el teléfono en medio de un contaje de efectivo o marcando una transacción, que suele dar lugar a errores de faltas/sobras de efectivo.

◆ Tener que hacer campañas de apoyo a los gestores, que conlleven conversaciones con el cliente, mientras estamos realizando la operación. Cualquier distracción, por pequeña que sea puede dar lugar a un error, que normalmente afecta al cuadro del puesto.

◆ Llevar los controles de migraciones y campañas y a última hora, cuando estás cuadrando, rendir cuentas.

◆ Aceptar entregas o retiradas de efectivo, por compañeros, por detrás del puesto, con la consiguiente alteración en lo que estás haciendo y una falta de educación hacia el cliente que está presente.

◆ Gestionar el Menú oportunidades en oficinas donde normalmente hay colas, aunque luego éstas se obvian.

En las oficinas grandes por grandes y en las pequeñas por pequeñas, aunque hay diferencias en el funcionamiento, la realidad del compañero “Cajero” no varía mucho. Podrá pasar los listados, las transitorias, la inversión irregular, etc...todo él solo si la oficina es pequeña o repartiéndolo si es grande, **pero no es un invento encontrarse a un “Cajero” haciendo a su vez:**

- Recepcionando una llamada telefónica.
- Contando el dinero de un ingreso, mientras le responde al propio cliente su consulta sobre un producto cualquiera.
- Con una bolsa a medio contar de algún negocio.
- Con los listados para pasar.
- Y con algún gestor pidiéndole dinero por detrás.

Luego llega la hora del cuadro y se quedan solos en la oficina. Unos se van antes porque sí, otros porque tienen la jornada partida y otros porque todos los días no se van a quedar ayudando a cuadrar.

Nota Importante: Ante una diferencia de Caja, en la comunicación a la DAR, hay un apartado en el que se pide el nombre de la persona responsable de la misma. **No confundir jamás con el Cajero. Si no existe certeza,** ha de informarse de los nombres de aquellas personas que dentro o fuera de la ventanilla, manipulan efectivo en esa fecha o, mejor aún, un genérico “*Toda la Oficina*”. Es un factor capital que evitará complicaciones para la oficina, en general y para la persona de caja en particular.

Sin menoscabo de la responsabilidad profesional de cada cual, también hemos de aprender a protegernos en lo más elemental.

Si tienes alguna duda al respecto ponte en contacto con alguno de nuestros delegad@s responsables en cada provincia.

Agosto/2005

VALLADOLID:	SALVA LOPEZ	7517
BURGOS:	ALFONSO MATE	7904
LEON:	FDO. CARLOS PEREZ	6156
SALAMANCA:	PACA GARCIA	0699
ZAMORA:	PEPE FERRERO	0664
AVILA:	JAVIER BENITO	1417