



Manuale Operatori Ufficio Postale



Prefazione

a cura del Coordinatore Territoriale SLP CISL Alessandria



Conoscenza e **P**revenzione. Due parole apparentemente semplici ma che racchiudono al loro interno innumerevoli significati e valori che stanno alla base del presente manuale, con il quale vogliamo contribuire ad aggiornarvi sulle regole e norme che gestiscono la quotidianità di un ufficio postale nel settore di Mercato Privati. Oggi, in un momento storico sempre più digitale, dove il progresso e la tecnologia sostituiscono sempre più l'uomo, si avverte l'esigenza di un costante aggiornamento e di una formazione maggiormente specifica; le informazioni volano sul web, nel vero senso del termine; una notizia

diventa vecchia dopo qualche ora perché, in pochi minuti, raggiunge centinaia se non milioni di utenti e, in un mondo sempre più globalizzato, i confini appaiono sempre meno delineati.

Per questo, come SLP CISL di Alessandria, abbiamo sentito il dovere di dare un contributo a tutti questi cambiamenti, rammentandovi le procedure operative in essere e fornendovi le opportune tutele affinché possediate una piccola "cassetta degli attrezzi" che vi guidi giornalmente sui posti di lavoro negli uffici postali di Mercato Privati.

Abbiamo voluto trattare materie utili a tutte le figure professionali che operano in prima linea, sia al back office che al front end : Direttori, Collaboratori, Consulenti finanziari, Operatori di sportello e in generale a tutti coloro che, a seconda del ruolo o incarico ricoperto, abbiano a che fare con l'operatività di un Ufficio Postale.

I concetti sul corretto censimento delle persone fisiche e sulle variazioni anagrafiche, comprensive delle ultime novità del 2019; quelli sull'identificazione delle persone e i documenti necessari a tal fine; le procedure Mifid e tutti i rischi collegati al complesso e delicato ruolo del consulente nel 2019; la materia dell'uso del contante, a volte di

dubbia interpretazione; le successioni; gli istituti contrattuali a “carattere sociale” come i permessi sulla maternità, i congedi, le aspettative, le ferie, i ticket restaurant, etc.

Il dettaglio degli argomenti lo troverete nell’indice di questo vero e proprio manuale, un lavoro che ha richiesto tempo, dedizione, studio e approfondimenti su varie specificità, oltre a tanta passione, quella che ci contraddistingue da sempre.

Con esso intendiamo dare quante più informazioni e delucidazioni possibili agli addetti ai lavori, al fine di evitare loro di incorrere in spiacevoli conseguenze.

In categoria, ormai da tempo, da parte delle varie linee e/o capi aziendali, è prassi l’utilizzo una comunicazione “puramente verbale” che spesso indirizza i colleghi “in posizione subordinata ” a forzature rispetto alle regole, alle norme, agli accordi, alle leggi, etc. etc.

Un operare “borderline” che può generare derive pericolose sotto l’aspetto delle responsabilità patrimoniali e penali.

Siamo certi che “prevenire sia meglio che curare”.

Un mio ringraziamento particolare va a quanti, operando dietro le quinte, senza manie di protagonismo, hanno collaborato alla stesura della presente guida.

La tutela e la difesa passano sempre attraverso la prevenzione, l’unione, la conoscenza e l’aggiornamento costante.

#iostoconsilpcisl#informazioneattiva#ideeallavoro#alserviziodegliiscritti#

W la SLP CISL !

Il Coordinatore Territoriale SLP CISL Alessandria

(Lorenzo Bisio)

Indice

Figure operanti in un Up	pag. 7 - 8
Passaggio chiavi	pag. 8 - 10
Sostituzione del DUP a titolo definitivo	pag. 11 - 14
Assenza temporanea del DUP	pag. 15 - 18
Raccomandazioni custodia chiavi e riscontri di legge	pag. 18 - 19
Gestioni codici - Password e Pin	pag. 19 - 20
Ingresso - Uscita	pag. 20
Accesso visitatori	pag. 20 - 22
Accesso clienti	pag. 22 - 23
Limiti di giacenza valori	pag. 23 - 24
Uffici Monoperatore (gestione chiavi, etc.)	pag. 25 - 27
Creazione del Fondo di Emergenza - Up Monoperatore e operanti come tali	pag. 27 - 30
Controlli e operazioni periodiche DUP e Coll. Dup	pag. 31
Conflitti di Interesse	pag. 32 - 33
Lo Specialista Sala Consulenza	
- Indicazioni operative	pag. 33 - 48
- Doveri , diritti e compiti del Consulente	pag. 49 - 52
- Wistleblowing	pag. 52 - 55
- Lo straining	pag. 56 - 58
- Protocollo d’Intesa sulla proposizione commerciale	pag. 59 - 60
- Il Codice Etico	pag. 60 - 61
- Il Protocollo di Intesa sulla Responsabilità d’Impresa	pag. 61
- Delitti contro l’onore e la libertà morale	pag. 61 - 63

Lo Sportellista - Indicazioni Operative	pag. 64 - 65
La pausa Videoterminalista	pag. 66 - 68
La Trasferta e le sue regole	pag. 69 - 77
La beggiatura	pag. 78 - 82
Censimento persone fisiche, giuridiche e rispettivi documenti come da disposizioni normative vigenti	pag. 83 - 114
Documento di riconoscimento	pag. 114 - 119
Timbro Guller	pag. 120 - 123
Antiriciclaggio	pag. 124- 135
Limitazione all'uso del contante e titoli al portatore	pag. 135 - 144
Emulatore 3270	pag. 145 - 146
Servizi erogabili in casi di emergenza SDP	
- Accettazione Prodotti Postali di corrispondenza	pag. 147 - 148
- Vendita Prodotti Postali	pag. 148
- Formazione dispacci Prodotti Postali di corrispondenza	pag. 148
- Accettazione pacchi	pag. 148 - 149
- Formazione dispacci pacchi	pag. 149 - 150
- Presa in carico delle inesitate	pag. 150- 151
Attività UP in procedura d'emergenza SDP	pag. 152 - 157
Orario di lavoro	pag. 158 - 159
Conto ore individuale	pag. 159 - 162
Smart Working (lavoro agile)	pag. 162 - 164
Numeri utili	pag. 164 - 166
Assistenza telefonica per Operatori e DUP - Guida all'uso del nr. verde	pag. 167 - 173

Reclami	pag. 174 - 178
Presa Visione	pag. 178
Le successioni	pag. 179 - 197
Ticket buoni pasto	pag. 198 - 199
Ferie - P.I.R. - Festività soppresse	
- Ferie	pag. 199 - 203
- P.I.R.	pag. 203
- Festività soppresse	pag. 203 - 204
Permessi - Aspettative - Congedi	pag. 205 - 216
Malattia	pag. 216 - 217
Infortunio sul lavoro	pag. 217 - 218
Assegni Nucleo Familiare	pag. 218 - 222
Note	pag. 223 - 224

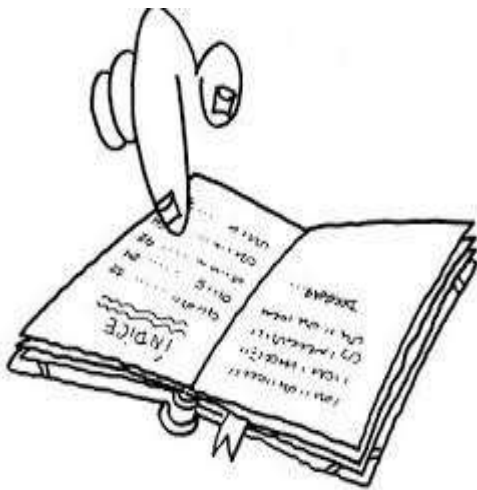


Figure operanti in un Up

La struttura organizzativa all'interno di un Ufficio Postale medio-piccolo (c.d. Standard e Base) è semplice e lineare; diventa invece più articolata per gli uffici più grandi e complessi (c.d. uffici Centrali e Relazionali) nei quali sono altre figure specifiche (es. Dup, Rcup, Specialista Up, OdA, Cornerista Postemobile, etc).

- Direttore UP
- Collaboratore DUP che negli uffici centrali si chiama SUP, cioè Specialista Ufficio Postale (figura presente negli UP doppio turno)
- Specialista Sala Consulenza (figura presente negli Up Mifid con Sala)
- Operatore di Sportello
- Negli uffici centrali Responsabile Commerciale Ufficio Postale (anche se con il verbale di accordo nazionale del 8 marzo 2019 è previsto il superamento e la rivisitazione di questa figura professionale)
- In alcuni uffici vi è la presenza dell'addetto al Corner Postemobile e dell'OdA (Operatore Di Accoglienza)

Vista la molteplicità delle varie figure coinvolte, dei vari compiti, delle varie mansioni e delle responsabilità che ne derivano, cercheremo di delineare e rappresentare le singole figure per aiutare il lettore nella comprensione e per essere di supporto e aiuto al lavoratore nel suo operare quotidiano. Intendiamo precisare che alcuni argomenti in materia di sicurezza, non solo per ragioni di opportunità, non verranno approfonditi e altri non verranno affrontati, ma resta sempre la nostra piena disponibilità a trattare tali argomenti e materie, su vostra esplicita richiesta, presso la nostra Segreteria Territoriale

E' compito o responsabilità del Direttore UP (o del suo collaboratore):

- accedere al caveau, (**N.B.:** al caveau possono accedere anche gli operatori autorizzati) cassaforte o mezzi forti, attraverso l'utilizzo di codici e password strettamente personali ;
- richiedere sovvenzioni ed effettuare versamenti, esclusivamente in contraddittorio (fanno eccezione gli uffici monoperatore) e confermarle subito dopo con procedura come da MdS (Manuale sulla Sicurezza);
- occuparsi della fornitura di carte valore, francobolli, moduli e documentazione soggetta a controllo da parte degli organi interni (Internal Auditing e Fraud Management) ed esterni;
- controllare e successivamente eseguire lo scarico degli assegni dal server e predisporre l'assicurata di servizio da trasmettere all'ufficio di competenza (.....);
- eseguire in E-procurement la richiesta di materiale di cancelleria, modulistica servizi postali e finanziari, etc. etc.;
- caricare e scaricare il magazzino valori con apposita procedura da retro sportello;
- controllare e regolarizzare giornalmente l'applicativo TM-Light ai fini della corretta rilevazione delle presenze del personale, di eventuali permessi (in entrata/in uscita), ferie, malattie, congedi, etc. etc.;
- varie ed eventuali.

Ricordiamo inoltre che il passaggio chiavi, il passaggio cassa e la sostituzione del DUP **devono essere inseriti e accettati o in orario d'ufficio o in regime di straordinario (autorizzato dalla Filiale) a fine turno della stessa giornata.**

N.B.: **con la COI nr. 94 del 29 aprile 2019** il passaggio chiavi, in caso di assenza temporanea del Dup, avviene mediante l'applicativo web "Passaggio di consegne", disponibile su Quadro d'Insieme (vedi sotto).

N.B.: la COF nr. 505 del 19 agosto 2019 ha specificato che tutti i passaggi chiave inseriti e non accettati in giornata, il giorno successivo passano nello stato "**scaduti**"

E' vietato il passaggio delle chiavi tra impiegati senza la preventiva autorizzazione del DUP.

Qualora il detentore delle chiavi si trovi in una condizione di impedimento, deve darne avviso al proprio Ufficio o alla Filiale di competenza (Servizio Gestione Operativa) che deve provvedere al ritiro.

Con la **Coi nr. 94 del 29/04/2019, in vigore dal 2 maggio 2019** la compilazione della modulistica per lo svolgimento del **Passaggio Chiavi, in caso di assenza temporanea del Direttore**, sarà effettuabile solo mediante l'utilizzo **dell'applicativo web "Passaggio di Consegne" disponibile su Quadro d'Insieme.**

Relativamente ai "Passaggi di Gestione" non è possibile per il momento utilizzare l'Applicativo web, pertanto la compilazione della relativa modulistica dovrà ancora avvenire in formato cartaceo.

Ferme restando le Istruzioni contenute nell'ultimo Manuale di Sicurezza (Edizione del 14 gennaio 2019) (schede 13.2.1), si utilizzerà l'Applicativo Web sia per dichiarare, ad opera del contabile cessante, le materialità verificate e cedute, sia per confermare quantità e ricezione da parte del contabile subentrante



Non sarà pertanto più necessario produrre documentazione cartacea e:



- la firma sarà sostituita in fase di inserimento passaggio per il Responsabile Uscente e di accettazione per il Responsabile Subentrante, dalla User della postazione sulla quale verrà effettuato l'accesso all'Applicativo
- i passaggi saranno conservati in un archivio elettronico, visualizzabile sull' Applicativo attraverso un Report Storico, consultabile dall'Ufficio Postale, dalla Filiale ed anche in caso di Audit ispettivo
- non sarà più necessario inviare tutta la documentazione via fax alla Filiale.

Una volta effettuate in contraddittorio le contazioni e le verifiche previste:

- in presenza del Subentrante il Responsabile Uscente accede all'Applicativo su una postazione PDL con il suo login e procede all'inserimento dei dati relativi ai controlli previsti dagli allegati 10 e 11 (password/codici/ chiavi e pin, numerario, valori... etc. etc.)
- In caso di impossibilità oggettiva a presenziare del Responsabile Uscente (assenza improvvisa) il passaggio chiavi deve essere effettuato, per conto del Responsabile Uscente, da un Dipendente appositamente designato dalla Filiale in contraddittorio con il Responsabile Subentrante
- il Responsabile Subentrante, in presenza dell'Uscente accede ad una postazione PDL con la sua login, entra nell'Applicativo ed esegue l'accettazione del Passaggio.

Importante

I moduli relativi al passaggio di consegne, devono essere obbligatoriamente compilati in formato cartaceo, scaricando da Pianeta UP l'Allegato 10 e l'Allegato 11, solamente in caso di:

- indisponibilità dell'applicativo "Passaggio Consegne" (blocco o non funzionamento)
- passaggio svolto da personale di Filiale per conto del Direttore Uscente

I moduli relativi al passaggio di consegne, devono essere obbligatoriamente stampati da applicativo in caso di:

- difformità tra quanto dichiarato dal Responsabile Uscente e quanto rilevato dal Subentrante (in presenza di KO l'Applicativo attiva in automatico il pulsante "STAMPA"). Tutti i moduli cartacei devono essere sottoscritti per esteso e senza cancellature, scannerizzati ed inviati via mail alla Filiale competente (gli originali cartacei devono essere conservati in Ufficio insieme agli elaborati contabili).

N.B. :

- Con l' ultimo aggiornamento del Manuale di Sicurezza l'allegato 11 è stato così modificato in merito alle date di esecuzione del passaggio chiavi:
- nel campo "in data" va indicata la data solare in cui si redige il verbale e ci si scambiano fisicamente le chiavi
- nel campo "con data contabile" va indicata la data del XXI di fine giornata a cui fa riferimento l'avvenuto controllo dei valori che ci si è scambiati.

Esempio: il DUP è in ferie il giorno 19 febbraio e rientra in servizio il giorno 20 febbraio:

- le chiavi vengono scambiate a fine orario del 18/2 ➡ “in data: 18/2” - con “data contabile”18/2”
- le chiavi vengono scambiate a inizio orario del 19/2 ➡ “in data: 19/2” - con “data contabile”18/2”

Al rientro del DUP dalle ferie:

- le chiavi vengono scambiate a fine orario del 19/2 ➡ “in data: 19/2” - con “data contabile”19/2”
- le chiavi vengono scambiate a inizio orario del 20/2 ➡ “in data: 20/2” - con “data contabile”19/2”

La Filiale (Servizio Gestione Operativa)

- accede giornalmente all’Applicativo per monitorare l’avvenuta compilazione dei Passaggi Chiavi effettuati ed esegue le opportune verifiche di conformità contabile ed amministrativa nel caso in cui siano presenti Passaggi in cui sono state evidenziate anomalie
- conserva eventuale documentazione ricevuta via mail, in specifica raccolta elettronica.

L’Applicativo “Passaggio Consegne” è disponibile su QdI al percorso:

- **Vecchio QDI: Qualità -> Strumenti Operativi -> Passaggio Consegne** • **Nuovo QDI: Gestione Ufficio -> Qualità -> Passaggio Consegne**

Le modalità operative per la gestione dell’Applicativo sono descritte nella *Guida Utilizzo Applicativo Passaggio Consegne* e nel Manuale Sicurezza Edizione 14 gennaio 2019 - Schede 13.2.1.

Su Pianeta UP sono consultabili i seguenti documenti:

Guida Utilizzo Applicativo Passaggio Consegne
Manuale di Sicurezza

Due sono quindi le fattispecie ipotizzabili : il **passaggio di gestione dell’ufficio** tra il vecchio e il nuovo Dup e la **semplice sostituzione temporanea** del Dup

Nel primo caso si ha la sostituzione definitiva del Dup.

E’ pertanto necessario espletare una serie di specifici adempimenti amministrativo-contabili, tra il Responsabile dell’Ufficio uscente e quello subentrante, atti a definire le rispettive competenze e responsabilità.

Sostituzione del DUP a titolo definitivo (trasferimento ad altro ufficio, mansioni, pensionamento, esodo, etc.)



Il giorno previsto per il passaggio delle consegne, dopo aver effettuato la chiusura contabile dell'Ufficio, devono essere stampati, i seguenti documenti:

- ❖ Mod. XXI;
- ❖ Mod. RIC 1;
- ❖ Mod. CV 1;
- ❖ Mod. RIC 2 quadro B;
- ❖ Riepilogo Incassi Conto Terzi.

Le stampe dei citati documenti devono essere trattenute agli atti dell'Ufficio e custodite in un apposito raccoglitore per 10 anni.

Devono quindi essere **compilati in contraddittorio e sottoscritti per esteso, senza cancellature, tra i due responsabili (uscente e subentrante):**

- ❖ verbale di passaggio di gestione;
- ❖ prospetto riepilogativo dei controlli;
- ❖ scheda rilevazione chiavi Ufficio e mezzi forti.

Gli allegati 8 (**Verbale Passaggio di Gestione**) e 9 (**Prospetto riepilogativo controlli passaggio di gestione**), **firmati in originale**, devono essere prodotti in **duplice copia**;

- una copia deve essere conservata presso l'Ufficio insieme agli elaborati contabili e alla scheda di "rilevazione chiavi"
- l'altra deve essere inviata alla Filiale competente.

Nel caso in cui sia stato effettuato nell'Ufficio un "compliance audit", l'eventuale piano d'azione scaturito e sottoscritto dal DUP uscente, deve essere sottoscritto anche dal subentrante con l'impegno al rispetto di quanto previsto nel piano stesso.



Attenzione

La Filiale deve supportare le attività inviando, tempestivamente, tutta l'eventuale documentazione necessaria per la verifica di situazioni particolari (sospesi di cassa/DCD, rilievi non sanati, anomalie contabili pregresse a carico dell'Ufficio, etc.) e avere cura di evidenziare, con apposita comunicazione, eventuali irregolarità non sanate alla data del passaggio.

Modulistica DUP vari casi

Allegato 8

Verbale passaggio di Gestione

Allegato n. 8
rev. 14/01/2019

VERBALE PASSAGGIO DI GESTIONE
(avvicendamento DGP)

Filiale di _____ Milano Area _____
Ufficio di _____ Paese _____
In data _____ con data contabile _____

revisione il passaggio definitivo delle consegne dell'Ufficio tra

della Sig./Sig.ra _____ (Direttore uscente)
e della Sig./Sig.ra _____ (Direttore substituente)

I QUALI DICHIARANO CHE:

1) Il Direttore sostituito è stato formato all'uso dei Dispositivi di Sicurezza (attivo e passivo) presenti;

2) Sono state controllate ed acquisite dal Direttore sostituente le chiavi e i duplicati per la gestione dell'Ufficio e dei mezzi firm., di cui all'incluso "scheda rilevazione password/codici/FireChase/Utilizzatori/inizioli" (allegato 10 ADM);

3) Sono state effettuate:

a) gli addebiatimenti ed i controlli su materia di Sicurezza attivo/passivo e di Sicurezza sul Lavoro ed acquisite dal Direttore sostituente le informazioni di eventuali problematiche in ambito Sicurezza sul Lavoro (Dlgs N°2008 e successive modifiche ed integrazioni), aperte sugli applicativi dedicati e non risolte;

b) le verifiche frische, costanti ed amministrative dettagliatamente elencate nell'annessa scheda "prospetto riepilogativo controlli passaggi di gestione" (allegato 6 ADM);

e, in soluzione:

4) ☐ Non sono rimaste anomalie.

5) ☐ Sono state riferite le seguenti anomalie:

adila _____

Il Direttore dell'Ufficio uscente _____ Il Direttore dell'Ufficio sostituente _____

Allegato 9

Prospetto riepilogativo passaggio di Gestione

Pagina 1

[vai all'indice](#)
Allegato n. 9 – pag. 1
 rev. 14/01/2019

PROSPETTO RIEPILOGATIVO CONTROLLI PASSAGGIO DI GESTIONE
(coordinamento DUP)

Filiale di _____
 Ufficio di _____ Fraz. _____

Verifiche Contabili	ID	OK	KO	NA
Consistenza valori in cassa – (Titolo 15.A del mod. XXI - voci numerario, assegni, monete)	VC01			
Consistenza denaro singolo ATM - (Titolo 15.A mod. XXI in SDP-estrazione da procedura 3270) Prospetto verifica materialità ATM	VC02			
Verifica sospesi di cassa autorizzati esposti in ECD – (eventuale riscontro con Filiale Operazioni)	VC03			
Verifica Fondo Emergenza – (collocazione e consistenza)	VC04			
Giacenza Carte Valori Postali – (riscontro su sistema WMS)	VC05			
Giacenza valuta estera – (estrazione da procedura 3270)	VC06			
Giacenza valori in banco – (da procedura SDP per inquiry valori in banco e/o 3270 per BPF, Libretti, vaglia circolari, assegni viamati, carnet assegni; da WMS per mod. TFPJ e TFP; ecc.)	VC07			
Situazione rilievi da regolarizzare – (riscontro con i dati del Competence Center)	VC08			
Verifica quadratura Incassi Conto Terzi – (Prospetto L.C.T.)	VC09			
Sicurezza	ID	KO	KO	NA
Comunicazione della Filiale al Centro Servizi di Telesorveglianza/Security Room (CST/SR) dei dati anagrafici, del domicilio e recapito telefonico del n. dup	SI01			
Acquisizione delle istruzioni e dei manuali di funzionamento dei dispositivi di sicurezza (attiva/passiva) presenti e di tutte le password/pin di accesso ai Dispositivi di sicurezza dell'Ufficio (cassaforte, cassaforte passatorali, cassaforte vettore, altri sistemi ecc.)	SI02			
Sostituzione da parte del Responsabile subentrante di tutte le password/pin di accesso ai Dispositivi di sicurezza dell'Ufficio, (cassaforte, cassaforte passatorali, cassaforte vettore, altri sistemi ecc.) acquisite dal Responsabile uscente.	SI03			
Controllo e acquisizione delle chiavi e dei duplicati per l'accesso all'Ufficio ed alle strutture di sicurezza - mezzi forti - ATM ecc.	SI04			
Acquisizione delle informazioni relative alla presenza, al posizionamento e alle modalità di utilizzo dei pulsanti allarme rapina e degli eventuali ulteriori dispositivi personali di allarme malore in dotazione (previsti per gli Uffici monoperatore operanti come tale).	SI05			
Verifica della funzionalità degli impianti di allarme e TVCC presenti (controlli, dispositivi di attivazione/deattivazione, efficienza dei rilevatori di zona, di apertura, di rottura e pulsanti antirapina).	SI06			
Corretta tenuta del relativo registro delle segnalazioni e degli interventi effettuati di manutenzione programmata o a richiesta.	SI07			

Allegato 9

Prospetto riepilogativo passaggio di Gestione

Pagina 2

Allegato n. 9 – pag. 2
rev. 14/01/2019

PROSPETTO RIEPILOGATIVO CONTROLLI PASSAGGIO DI GESTIONE
(avvicinamento DUP)

Verifiche Amministrative	ID	OK	KO	NA
Consegna dei codici PIN e "agent number" relativi al servizio Moneygram (per Uffici abilitati)	VA01			
Controllo regolare tenuta registro carico/scarico merce propria	VA02			
Controllo regolare tenuta registro carico/scarico merce conto terzi	VA03			
Regolare affissione norme disciplinari (estratto CCNL art. 52, 53, 54, 55, 56, 57)	VA04			
Regolare affissione codice etico aziendale	VA05			
Regolare affissione codice deontologico	VA06			
Regolare tenuta della documentazione inerente il fascicolo ISL (cartacea e in D.O.M.A.) e di quella inerente la Sicurezza sul Lavoro (Dlgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni)	VA07			
Acquisizione delle informazioni di eventuali problematiche in ambito Sicurezza sul Lavoro (Dlgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni) aperte sugli applicativi dedicati e non risolte	VA08			
Regolare tenuta e archiviazione dossier clienti	VA09			
Regolare esposizione al pubblico avvisi relativi alle norme sulla Trasparenza	VA10			
Regolare presenza nella sala al pubblico del fascicolo elettronico/cartaceo dei documenti di Trasparenza	VA11			
Regolare presenza nella sala al pubblico del fascicolo elettronico/cartaceo "Tariffe e informazioni Postali e altri Servizi - Avvisi di rilevante interesse"	VA12			
Regolare disponibilità al pubblico della "Carta Standard di Qualità"	VA13			
Verifica presenza eventuale Piano di Azione relativo a Compliance Audit effettuata sull'Ufficio e regolare sottoscrizione del DUP uscente e subentrante	VA14			
ID	NOTE: allegamenti motivazioni DUP			

s.d.l.

Il Direttore dell'Ufficio uscente

Il Direttore dell'Ufficio subentrante

Attensione

Il passaggio di gestione deve essere sempre effettuato secondo le modalità sopra descritte anche se il DUP subentrante ha solo provvisoriamente la titolarità dell'Ufficio.

In caso di impossibilità oggettiva a presenziare del Responsabile Uscente il passaggio di gestione, con tutti i riscontri relativi previsti, deve essere effettuato dal Responsabile subentrante in contraddittorio con un dipendente appositamente designato dalla Filiale.

Assenza temporanea del DUP - Passaggio chiavi -



Nel caso avvengano sostituzioni temporanee (es.: malattia, infortunio, ferie, etc.) è sufficiente eseguire la normale contabilità con la verifica/stampa dei documenti previsti per la consueta chiusura di giornata.

Ricordiamo che in caso di sostituzioni nelle quali si vanno ad esplicitare mansioni superiori (per esempio si sostituisce il Dup) spetta in busta paga l'indennità di funzione superiore

Devono inoltre essere effettuate le seguenti attività:

- riscontro contabile dei valori presenti in cassa e nell'ATM a fine giornata;
- verifica della materialità del magazzino valori dell'ufficio;
- acquisizione delle chiavi dell'ufficio, dei mezzi forti e dell'eventuale ATM con le relative procedure di accesso;

La Filiale deve comunicare al CST competente per territorio/SR i dati anagrafici del responsabile subentrante (nome, cognome, data di nascita e numero di telefono aziendale se in dotazione), precisando la data di inizio e fine della sostituzione.

In caso di impossibilità oggettiva a presenziare del contabile cessante (assenza improvvisa) il passaggio chiavi, con tutti i riscontri relativi previsti, deve essere effettuato dal contabile subentrante in contraddittorio con un dipendente appositamente designato dalla Filiale.

Per assenze di brevissima durata nell'arco della stessa giornata, in deroga, è sufficiente la verifica in contraddittorio (controfirmata sul brogliaccio di cassa o sulla stampa SDP - GiCA Ufficio) delle materialità di cassa.

Serramenti di accesso

Il DUP deve detenere le chiavi di ingresso all'Ufficio.

Per motivi organizzativi, il duplicato delle chiavi può essere consegnato dal DUP a un dipendente di sua fiducia e, ove presente, con spazi comuni, al Responsabile Centro di Distribuzione Postale (CD - PDD) o suo sostituto/incaricato.

I nominativi dei detentori delle chiavi, devono essere comunicati alla Filiale e al CST competente per territorio/SR.



Mezzi di custodia

Le chiavi devono essere custodite personalmente dal DUP o suo incaricato sotto la propria responsabilità, in modalità protetta e non possono essere lasciate incustodite.



Per la consegna /ricesegna delle chiavi dei mezzi di custodia presenti enll'ufficio (caveau, locale Safe, cassaforti, armadi blindati, etc.) va rispettata la specifica procedura di formalizzazione tra DUP e suo incaricato. Le chiavi di impostazione dei ritardatori dei mezzi forti dell'Ufficio (es. chiave dallas Master PT) devono essere custodite in modalità protetta in Filiale sotto la responsabilità del Direttore di Filiale o di un suo incaricato.

Allegato 10 - Passaggio di consegne - per indisponibilità dell'applicativo o per passaggio

Allegato 10		rev. 14/01/2019	
SCHEDA RILEVAZIONE			
PASSWORD / CODICI / PIN / CHIAVI UFFICIO / MEZZI FORTI			
Filiale di _____		Fraz. _____	
Ufficio di _____			
PASSWORD/CODICI/PIN			
1	Ritardatore di apertura Casseforti	SI	NO
2	Ritardatore di apertura Cassaforte Passavalori (bifronte)		
3	Ritardatore di apertura Armadi Blindati		
4	Ritardatore di apertura ATM		
5	Caveau		
6	Impianto di allarme		
7	Impianto di video sorveglianza		
8	DAS		
9	DARS		
CHIAVI (meccaniche - elettroniche)			
1	Ingressi perimetrali	n° _____	Ingr. 01 n° chiavi _____ Ingr. 02 n° chiavi _____ Ingr. 03 n° chiavi _____
2	Ingressi Area Blindata	n° _____	Ingr. 01 n° chiavi _____ Ingr. 02 n° chiavi _____
3	Casseforti	n° _____	Cass. 01 n° chiavi _____ Cass. 02 n° chiavi _____
4	Caveau		n° chiavi _____
5	ATM		n° chiavi _____
6	Cassaforte Passavalori (bifronte)		Meccanica n° chiavi _____ Elettronica n° chiavi _____
7	Armadi blindati	n° _____	Armadio 01 n° chiavi _____ Armadio 02 n° chiavi _____ Armadio 03 n° chiavi _____
8	DAS	n° _____	Per ogni cassetto n° chiavi _____
9	DARS	n° _____	Per ogni cassetto n° chiavi _____
10	Armadio TV.CC.		n° chiavi _____
11	Impianto di allarme		n° chiavi _____
12	C.P.T.		n° chiavi _____
13	Ripristino pulsanti allarme rapina		n° chiavi _____
_____ addi, _____			
Il Direttore dell'Ufficio uscente		Il Direttore dell'Ufficio subentrante	

Allegato 11 - Passaggio di consegne - per indisponibilità dell'applicativo o per passaggio svolto da personale della Filiale

Manuale di Gestione dell'Ufficio Postale

Allegato n. 11
rev. 14/01/2019

VERBALE PASSAGGIO CHIAVI (sostituzione temporanea DUP)

Filiale di _____ Macro Area _____
Ufficio di _____ Fraz. _____
In data _____ con data contabile _____ avviene il passaggio temporaneo delle
consegne dell'Ufficio tra il/la Sig./Sig.ra _____ (Direttore uscente) e
il/la Sig./Sig.ra _____ (Direttore subentrante)

I QUALI DICHIARANO CHE

- 1) Il Direttore subentrante è stato formato all'uso dei Dispositivi di Sicurezza (attiva e passiva) presenti
- 2) Sono state acquisite dal Direttore subentrante le informazioni relative alla presenza, al posizionamento e alle modalità di utilizzo dei pulsanti allarme rapina e degli eventuali ulteriori dispositivi personali di allarme malore in dotazione (previsti per gli Uffici monoperatore/operanti come tale).
- 3) Sono state acquisite dal Direttore subentrante le informazioni di eventuali problematiche in ambito Sicurezza sul Lavoro (Dlgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni), aperte sugli applicativi dedicati e non risolte
- 4) Sono state controllate ed acquisite le chiavi e i duplicati per la gestione dell'Ufficio e dei mezzi forti, di cui all'acclusa "scheda rilevazione password/codici/Pin/Chiavi Ufficio/mezziforti" (allegato 10) e il Direttore subentrante ha provveduto a personalizzare (ove già non presente in precedenza) una propria password/pin sui sistemi di sicurezza (ritardatori cassaforte, centrali allarme, ecc.)
- 5) È stata effettuata la consegna dei codici pin e agent number relativi al servizio Moneygram;
- 6) È stata verificata la avvenuta comunicazione della Filiale al Centro Servizio di Telesorveglianza/Security Room dei dati anagrafici, del domicilio e recapito telefonico del sostituto, precisando la data di inizio e fine sostituzione;
- 7) Sono state effettuate le seguenti verifiche contabili/amministrative:

	ID	OK	KO	NA
Consistenza di cassa numerario e assegni	VPC01	☐	☐	☐
Consistenza ATM	VPC02	☐	☐	☐
Fondo Emergenza (collocazione e consistenza)	VPC03	☐	☐	☐
Giacenza carte valori postali	VPC04	☐	☐	☐
Giacenza valuta estera	VPC05	☐	☐	☐
Giacenza valori in bianco	VPC06	☐	☐	☐
Rif.	NOTE (dettagliare motivazioni eventuali criticità/KO)			

addi, _____
Il Direttore dell'Ufficio uscente

Il Direttore dell'Ufficio subentrante

Abbiamo voluto riportare i principali moduli che possono essere utilizzati.

Ricordiamo che sul Manuale della Sicurezza, revisionato in data 14 gennaio 2019, sono riportati altri casi e altra modulistica che, qualora necessario, vi invitiamo a consultare.

Alternanza turni di lavoro del DUP/Incaricato

Per le assenze correlate all'alternanza dei turni lavorativi negli Uffici a doppio turno, in deroga è sufficiente la verifica in contraddittorio delle materialità di cassa.

Eventuali irregolarità riscontrate devono essere, nella stessa giornata, formalmente segnalate alla propria Filiale.



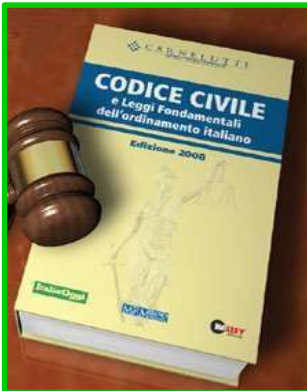
Raccomandazioni custodia chiavi

1. La chiave non deve essere mai abbandonata, neppure per pochi istanti, perché potrebbe essere facile copiarla. Per lo stesso motivo la chiave non deve mai essere mostrata a terzi, anche dipendenti.
2. Non lasciate la chiave nel cassetto della scrivania aperto, o chiuso con una chiave a bassa sicurezza.
3. Non lasciate la chiave nella tasca della giacca, appesa nell'ufficio o appoggiata alla spalliera di una sedia o

comunque abbandonata.

4. Non portate la chiave appesa alla cintura con un portachiavi, a meno che non ne sia assicurata l'invisibilità.
5. Non attaccate alcun contrassegno alla chiave, che ne rilevi in qualche modo la destinazione e l'uso.
6. Se possibile, non abbandonate mai la chiave durante il servizio e non portatela indosso durante i fine settimana o le uscite serali.
7. Conservate la chiave nella vostra abitazione in un luogo difficilmente individuabile e separato da altre chiavi.
8. Ricordatevi di denunciare immediatamente lo smarrimento della chiave. Anche il solo dubbio di averla temporaneamente smarrita o dimenticata altrove, oppure il dubbio che essa sia stata osservata da occhi indiscreti o non autorizzati, deve essere riferito immediatamente al Dup e denunciato alle forze dell'Ordine.
9. Se avete qualche dubbio sul fatto che terzi abbiano potuto copiare o "leggere" la chiave, comunicatelo al Direttore dell'Ufficio e /o alla Filiale. Essi decideranno se procedere o meno alla sostituzione della chiave.
10. Ricordatevi che è meglio un falso allarme che una segnalazione tardiva.
11. E' vietata la divulgazione dell'avvenuto smarrimento delle chiavi a chiunque altro.
12. Non fate e non consentite che si facciano duplicati delle chiavi.
13. E' obbligo del dipendente restituire la chiave al Dup e/o Filiale quando sono cessate le ragioni per le quali la chiave stessa gli è stata affidata in custodia.

Queste raccomandazioni trovano riscontro nel codice civile:



Art. 1768 "Diligenza nella custodia"

Il depositario deve usare nella custodia la diligenza del buon padre di famiglia (1176, 2051). Se il deposito è gratuito, la responsabilità per colpa è valutata con minor rigore (1710).

Art. 1770 "Modalità della custodia"

Il depositario non può servirsi della cosa depositata nè darla in deposito ad altri, senza il consenso del depositante. Se circostanze urgenti lo richiedono, il depositario può esercitare la custodia in modo diverso da quello convenuto, dandone avviso al depositante appena è possibile.

Art. 1771 "Richiesta di restituzione e obbligo di ritirare la cosa"

Il depositario deve restituire la cosa appena il depositante la richiede, salvo che sia convenuto un termine nell'interesse del depositario (1184, 2930). Il depositario può richiedere in qualunque tempo che il depositante riprenda la cosa, salvo che sia convenuto un termine nell'interesse del depositante (1184). Anche se non è stato convenuto un termine, il giudice può concedere al depositante un termine congruo per ricevere la cosa.

Art. 1780 "Perdita non imputabile della detenzione della cosa"

Se la detenzione della cosa è tolta al depositario in conseguenza di un fatto a lui non imputabile, egli è liberato dall'obbligazione di restituire la cosa (1256 e seguenti), ma deve, sotto pena di risarcimento del danno, denunciare immediatamente al depositante il fatto per cui ha perduto la detenzione. Il depositante ha diritto di ricevere ciò che, in conseguenza del fatto stesso, il depositario abbia conseguito, e subentra nei diritti spettanti a quest'ultimo (1259)."

Gestione codici/Password/Pin

In ambito informatico una **password** (in italiano "parola chiave", o anche "parola d'accesso") è una sequenza di caratteri alfanumerici utilizzata per accedere in modo esclusivo ad una risorsa informatica (sportello bancomat, computer, connessione internet, casella mail, reti, programmi, base dati, etc.) o per effettuare operazioni di cifratura.

Un **PIN** è una password esclusivamente numerica.

Una password/PIN è solitamente associata ad uno specifico **Username** (in italiano nome utente o identificatore utente) al fine di ottenere un'identificazione univoca da parte del sistema a cui si richiede l'accesso.

I sistemi elettronici sono dotati di memoria eventi ed è possibile riscontrare, in qualsiasi momento, le singole operazioni effettuate.

Le password/PIN dei vari dispositivi di sicurezza devono essere obbligatoriamente cambiate/i a ogni passaggio di gestione e ad ogni alternanza dell'utilizzatore abilitato.

Ciascuna password/PIN è correlata/o al singolo codice di impostazione (Operatore PT) dei diversi ritardatori sui mezzi forti e/o i Dispositivi di Sicurezza dell'Ufficio. Deve essere annotata/o su foglio di carta dedicato, che va inserito in una busta (chiusa, sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura) da custodire ".....omissis".

N.B. : Le password sono strettamente personali

La password identifica l'operatore che accede alla postazione e costituisce, pertanto, elemento probante per individuare/collegare l'operazione all'operatore.

Ogni qualvolta necessita allontanarsi, momentaneamente, dalla postazione di lavoro (PDL) occorre disconnettersi lasciando la postazione in CTR+ALT+CANC.

Ingresso/Uscita

L' entrata di tutto il personale deve avvenire dall'ingresso principale dell'UP.

Durante l'orario di servizio, l'ingresso e l'uscita deve avvenire unicamente attraverso gli accessi presenti sulla linea del bancone sportelleria (passapacchi/passapersona, porte d'ingresso, interblocco, etc.)



L'interblocco, utilizzato come ingresso secondario, ove presente, può costituire unicamente uscita di emergenza e, in questo caso, l'eventuale protezione esterna (serranda metallica o cancello) deve rimanere ovviamente sollevata. Per interblocco si intende un sistema di entrata/uscita dalla "zona in sicurezza" costituito da due porte, ciascuna delle quali può essere aperta.

Accesso visitatori



Se la richiesta di accesso è rappresentata da agenti delle FF.00. nell'esercizio delle proprie funzioni, o da tecnici (Tim, Enel,) si deve procedere all'accertamento dell'identità della persona e dei motivi della richiesta di accesso.

Le stesse cautele devono essere adottate anche nei confronti di chi richiede di effettuare lavori, nella retrosportelleria, per conto di Poste Italiane e degli stessi dipendenti di Poste Italiane che devono accedere nell'UP per ragioni di servizio.

Prima di acconsentire l'accesso, comunque, informare il DUP per ottenere l'autorizzazione.

Qualche esempio

L'ingresso al back office dell'UP deve avvenire solo dopo aver effettuato l'identificazione del "visitatore" ovvero :

- Tecnici di Aziende che erogano servizi e/o manutenzione ordinaria e straordinaria, etc. Il DUP (o suo sostituto) deve procedere all'identificazione della persona e dei motivi della richiesta di accesso.



L'identità del personale delle Aziende esterne deve essere verificata attraverso: QDI nella Sezione "Gestione UP - Lista Tecnici Autorizzati" o la Comunicazione che la Filiale effettua agli UP ed in mancanza, deve essere effettuata una telefonata di verifica al Responsabile Gestione Operativa Filiale (RGOF) oppure al CST/SR (Centro Servizi di Telesorveglianza/Security Room) nel caso di interventi su impianti di allarme o videosorveglianza.

- Dipendenti di Poste Italiane che devono accedere all'UP per ragioni di servizio: l'accesso è consentito previa conferma telefonica del RGOF di riferimento.
- Autorità Giudiziaria od altri Organi: il DUP (o suo sostituto) oltre a garantire ogni utile collaborazione all'autorità inquirente, dovrà immediatamente informare il Direttore di Filiale, il RGOF ed in funzione della categoria di soggetti

richiedenti, adottare le seguenti procedure:

- Organi di vigilanza e controllo (ad es. Aziende Sanitarie Locali, Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, Direzioni Provinciali del Lavoro, etc. etc.): procedere all'identificazione del Funzionario (o incaricato) mediante valido documento di identità personale e di riconoscimento aziendale.
- Agenti delle FF.OO (Polizia di Stato, Comando Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale nell'esercizio delle proprie funzioni): procedere all'identificazione della persona mediante valido documento di riconoscimento del Corpo e qualora le FF.OO siano fornite di formale autorizzazione e/o di mandato, occorre chiederne l'esibizione, produrne una fotocopia ed inviarla via fax alla Filiale di riferimento.



- Ispettori della Banca d'Italia: procedere all'identificazione del Funzionario mediante valido documento di identità personale e di riconoscimento aziendale, prendere visione della lettera di credenziali della Banca d'Italia e farne una fotocopia (da conservare agli atti dell'UP per 10 anni).
- Ispettori AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni) o AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato): procedere all'identificazione del Funzionario mediante valido documento di identità personale e di riconoscimento aziendale, prendere visione dell'ordine di ispezione e/o lettera di incarico e trattenerne una fotocopia.

- Funzionari del MISE (Ministero dello Sviluppo Economico): procedere all'identificazione del Funzionario mediante valido documento di identità personale e di riconoscimento aziendale.



- Funzionari dell'AdE (Agenzia delle Entrate): procedere all'identificazione del Funzionario mediante valido documento di identità personale e di riconoscimento aziendale, prendere visione e trattenere fotocopia del foglio di servizio contenente l'ordine circostanziato sull'operazione di controllo e relativa autorizzazione.

Come previsto nella **COI n 266 del 29/07/2016**, in occasione di visite, verifiche ispettive o altre iniziative di indagine disposte dall'A.G. o altri Organi, il DUP (o suo sostituto) dovrà compilare il Format "Nota di sintesi", allegare eventuale documentazione di riferimento (ad es. verbale, provvedimento A.G. o P.G. etc.) ed inviare immediatamente il tutto ai seguenti destinatari:

- Affari Legali: 06-59587420 - sandullia@posteitaliane.it
- Controllo Interno: 06-59580823 - controllointerno@posteitaliane.it
- Risorse Umane e Organizzazione: 06-59580391
SegreteriaResponsabileRUOS@posteitaliane.it
- Tutela Aziendale: 06-59587218 - SegreteriaResponsabileTA@posteitaliane.it

N.B.: Accertarsi che i mezzi forti dell'Ufficio siano chiusi e con ritardatore sempre attivato in particolar modo in presenza di visitatori estranei (personale ditte di pulizia e/o manutenzione, etc.) anche se autorizzati all'accesso.

Dovrà inoltre essere accertato che tutti gli archivi contenenti dati sensibili, personali e/o commerciali siano chiusi o che, comunque, ne venga controllato l'accesso.

Accesso Clienti



E' precluso a soggetti estranei all'Ufficio Postale l'ingresso nella zona retroportelleria (sia Up blindati, che UP aperti).

In caso di malore della clientela il personale dell'Ufficio si deve adoperare affinché venga fornita, nel rispetto del divieto sopra citato, adeguata assistenza anche attraverso la richiesta di intervento medico.

Nei soli Uffici privi di "Sala Consulenza" è possibile l'accesso per operazioni commerciali a condizione che, preliminarmente, sulla linea sportelli, siano rispettate le operatività di seguito descritte:

- identificazione attraverso la presentazione del documento di riconoscimento (in corso di validità) e del codice fiscale di ciascuna delle persone da far accedere;
- tracciatura degli estremi su apposito registro;

- interrogazione applicativo “Oracolo” negativa di ciascuno dei documenti/CF esibiti. La stampa della/e interrogazione/i deve essere conservata agli atti dell’Ufficio in apposita raccolta ordinata cronologicamente;
- verifica dello stato di chiusura, da mantenere per tutto il periodo di permanenza del/i Cliente/i all’interno dell’Ufficio, di tutti i mezzi forti (con ritardatore attivo se esistente) e degli archivi contenenti dati sensibili, personali e commerciali.

Attenzione

L’accesso nei locali retroportelleria di “minori” avviene sotto la diretta responsabilità dei relativi accompagnatori, previa sottoscrizione della relativa dichiarazione (disponibile da Pianeta up)

L’accesso alla sala al pubblico è consentito, su richiesta, anche attraverso ingressi diversi da quello principale (es. uscita di emergenza) in caso di difficoltà oggettive al transito (es. carrozzine disabili, passeggini ingombranti per bambini, guasto/manutenzione bussola/securslide, etc.).



Contazione valori

Le operazioni di conteggio valori (versamenti/sovvenzioni) vanno effettuate rispettando i limiti di importo, sempre in contraddittorio, possibilmente all'interno dei locali in sicurezza, comunque nel back office/retroportelleria, in zona non visibile dall'esterno e dalla sala pubblico.

Per evidenti motivi di sicurezza si raccomanda di effettuare, nei limiti del possibile, **le operatività di versamento/sovvenzione in maniera adeguatamente scaglionata.**

Limiti di giacenza valori Giacenza ufficio

La Filiale, in relazione al Livello di Sicurezza dell’Ufficio (scheda 2.4.x) e alle sue effettive necessità operative, ne stabilisce la classe di giacenza autorizzata e la indica in Nautilus; i limiti sono acquisiti in automatico all’interno dell’applicativo “Movimento Fondi”. La classe di giacenza degli Spazi Filatelia è del Direttore della Filiale di competenza.

Ricordiamo di consultare sempre eventuali comunicazioni interne localizzate.

Cassetto operatore/Fondo cassa

L'importo massimo autorizzato è pari a (omissis) euro, in banconote e monete. E' consentita la presenza di valori diversi (es. Carte Valori Postali, Folder, etc.) fino ad un massimo di (omissis) euro. (vedi MdS - scheda 12.2.15)

Cassetto di sportello

Negli UP tradizionali blindati, privi di cassetto antirapina, in presenza di un flusso normale di lavoro, è possibile trattenere, a sportello, non più di (omissis) euro.

Il suddetto importo può essere elevato, nei periodi di scadenza pagamento pensioni, inseriti nell'applicativo "Movimento fondi", fino a (omissis) euro. (vedi MdS - scheda 12.2.15)

Cassetto antirapina



Oltre all'importo autorizzato contenuto nel cassetto operatore, nel "cassetto antirapina" (roller cash) possono essere presenti banconote fino ad un limite massimo di (omissis) euro. (vedi MdS scheda 12.2.17) Il DUP può ridurre tale limite.

L'operatore, in prossimità di un possibile superamento del limite autorizzato deve al più presto ridurre la giacenza predisponendo un versamento, nel rispetto dei limiti autorizzati. (vedi MdS scheda 12.2.17) Il totale delle banconote presenti nel roller cash deve essere frazionato all'interno di diversi cassette (a scomparsa). Il limite autorizzato per

ciascun cassetto (a scomparsa) è di (omissis) euro. (vedi MdS - scheda 12.4.1)

Versamenti da sportello

L'operatore deve effettuare il versamento delle banconote in eccedenza al DUP o a un suo incaricato. (vedi MdS - scheda 12.3.1 e 12.3.2)

E' fatta salva anche la possibilità, in tutti gli UP, di versare denaro:

- ad una cassa limitrofa;
- direttamente nella feritoia del caveau o tesoretto cassaforte frazionata, ove presente.

In tal caso le banconote devono essere inserite in una busta opportunamente sigillata, numerata e siglata, che deve essere custodita nel caveau (vedi MdS - scheda 12.1.1)

Sale consulenza

Devono essere effettuati versamenti verso il DUP o un suo incaricato o verso la PDL più vicina ogni qualvolta venga superata la giacenza consentita di (omissis) euro (scheda 12.2.17).



Uffici Monoperatore (gestione chiavi, etc.)

Negli Uffici Monoperatore od operanti come tali (es.: Uffici non Monoperatore ma con un solo Dipendente in servizio) per garantire in ogni momento l'eventuale soccorso al dipendente in servizio nonché la piena ed immediata possibilità di accesso e apertura dell'UP anche in caso di assenza imprevista del DUP

la Filiale deve:

- **individuare, sul territorio di sua pertinenza, la Struttura Aziendale di MP (Ufficio/Filiale Servizio Operazioni) più vicina o più idonea alla quale affidare la custodia delle chiavi di ingresso ai locali (al pubblico/retroportelleria) dell'Ufficio in questione.**



La Struttura prescelta deve avere, come requisito minimo, la stessa operatività giornaliera/oraria dell'Ufficio e può detenere le chiavi di più Uffici.

Laddove necessario, valutate attentamente le effettive difficoltà logistiche e operative, può individuare fino a due Strutture (tre in situazioni eccezionali) alle quali affidare contemporaneamente copia delle chiavi dell'UP.

- inviare formalmente a CA- TA-SF-Security Room l'elenco in formato elettronico (file excel) degli Uffici interessati e delle Strutture detentrici delle copie delle chiavi, affinché il CST di competenza ne sia informato;
- far recapitare alla/e Struttura/e individuata/e, tramite incaricato qualificato, la/e busta/e sigillata/e contenente/i le chiavi, da custodire, del/gli Ufficio/i monoperatore interessati;
- predisporre e far affiggere all'esterno del/gli Ufficio/i interessato/i l'avviso pubblico con l'indicazione delle procedure di soccorso/emergenza e dei recapiti da contattare prioritariamente;
- predisporre, e tenere costantemente aggiornato, il documento (cartaceo/elettronico) con la tracciatura delle evidenze di tutte le strutture cui sono affidate le copie delle chiavi di ingresso ai locali (al pubblico/di retroportelleria) degli UP di competenza.

Il Dipendente dell'Ufficio Monoperatore deve:

- I. inserire in una busta sigillata e siglata la copia delle chiavi di accesso all'Ufficio e ai locali di retroportelleria e consegnarle all'incaricato qualificato della Filiale.
- II. operare:

➤ durante il normale orario di servizio della giornata mantenendo di norma costantemente sempre aperta la/e porta/e ed i serramenti di accesso all'Ufficio e di comunicazione tra la sala al pubblico e i locali retroportelleria (anche se blindati).

La/e porta/e devono poter essere tempestivamente aperte da chiunque mediante maniglia/pomolo o altro sistema sul lato prospiciente la sala al pubblico o, nel caso in cui non sia possibile tale manovra, per le caratteristiche strutturali della/e porta/e, deve/ono essere lasciata/e completamente aperta/e o accostata/e.

Nel caso in cui sia/no presente/i dispositivo/i che permettono lo sblocco/apertura automatica delle porte di accesso ai locali UP/retroportelleria, è invece necessario operare in sicurezza secondo i normali profili di protezione dell'UP.

➤ al momento del caricamento/svuotamento del DAS, del cassetto operatore, dell'eventuale ATM con relativo trasferimento dei valori dai/ai mezzi forti nonché della ricezione/verifica della sovvenzione o del confezionamento/consegna del versamento, agendo in sicurezza, secondo quanto descritto alle schede 12.6.1 -12.7.1 e 12.7.2. MdS Edizione 14/01/2019

Attenzione

Quando il Monoperatore (o operante come tale) deve effettuare operazioni di movimentazione di valori in sicurezza, è necessario che, contestualmente, metta in atto le seguenti misure di tutela:

1. prima dell'esecuzione di attività, seppur brevi, che richiedono la chiusura temporanea nell'area blindata, l'operatore deve segnalare "telefonticamente o mezzo mail", alla Struttura aziendale che detiene le chiavi di accesso (Ufficio e locali di retroportelleria blindata), la chiusura temporanea dell'area blindata, comunicando il tempo previsto di chiusura e, con segnalazione successiva, l'avvenuta riapertura.

2. laddove la Struttura aziendale che detiene le chiavi, non riceva nei tempi indicati dall'operatore, la comunicazione di riapertura dell'area blindata, ricontatta telefonticamente l'operatore. Qualora non riceva risposta, avvia le procedure di soccorso verso l'Ufficio interessato, secondo quanto di seguito riportato.

In tutti gli uffici dotati di Kit radio, non è necessario procedere con la segnalazione telefonica.

Il Responsabile della Struttura individuata dalla Filiale come custode delle chiavi deve:

- a. ricevere dall'incaricato qualificato di Filiale la/e busta/e contenente/i la/e copia/e delle chiavi del/gli Ufficio/i Monoperatore;
- b. custodirle in sicurezza, purché con la possibilità di immediato accesso alle stesse (non, quindi, in un mezzo forte con ritardatore di apertura);
- c. informare eventuali altri Dipendenti applicati alla Struttura, del luogo e delle modalità di custodia/consegna delle chiavi detenute del/gli Uffici Monoperatore;
- d. mettere in atto, in caso di emergenza, tutte le operatività idonee/necessarie per un immediato soccorso presso l'Ufficio Monoperatore interessato mediante:

➤ **recapito urgente a propria cura delle chiavi** (es.: proprio automezzo con autorizzazione all'utilizzo già rilasciata a priori dalla Filiale al momento di affidamento delle chiavi). Si precisa che, laddove anche la Struttura detentrica delle chiavi sia un Ufficio Monoperatore, deve provvedere alla immediata chiusura temporanea al pubblico, dopo aver inserito l'impianto di allarme (se esistente), informato il CST competente/SR e apposto il relativo avviso informativo (scheda 8.4.2);

➤ **consegna eventuale delle chiavi al/i "Soccorritore/i"** previa identificazione di questo/i e autorizzazione (telefonica) della Filiale. Si evidenzia che è fondamentale che il/i soccorritore/i debba/no essere stato/i "formato/i sulle procedure di primo intervento e soccorso".

Al termine dell'utilizzo per eventuali operazioni di soccorso le chiavi devono essere nuovamente sigillate e restituite alla Struttura MP individuata per la custodia.

Tutte le operazioni di consegna/riconsegna delle chiavi in questione devono essere verbalizzate. Copia del verbale deve essere custodita agli atti dell'Ufficio Monoperatore, della Struttura detentrica della custodia e della Filiale -Servizio Gestione Operativa.

Il Soccorritore del dipendente colto da malore, deve:

- porre in essere, prioritariamente, le necessarie procedure di emergenza e di primo soccorso;
- provvedere, in accordo con la Filiale, all'allontanamento e messa in sicurezza nei mezzi forti dei valori eventualmente presenti in Ufficio;
- provvedere alla chiusura dei mezzi forti e all'attivazione dei sistemi di sicurezza attiva presenti (allarme) e dei sistemi di sicurezza passiva (porte, finestre, serrande, ecc.) secondo le procedure previste di norma per la chiusura dell'Ufficio (schede 8.4.1 - 8.4.2).

La Filiale, per consentire le operazioni di utilizzo della "cassaforte passavalori" redigendo apposito verbale e dandone comunicazione al DUP, consegna al Vettore una copia delle chiavi di accesso all'Area Self o ad altri spazi di pertinenza Aziendale.

Negli Uffici Monoperatore e in quelli operanti come tali, in caso di assenza imprevista del Direttore e nell'impossibilità di eseguire il formale Passaggio Chiavi, è necessario creare il Fondo di Emergenza allo scopo di garantire il quotidiano rispetto degli orari di apertura degli Uffici Postali e il regolare svolgimento del servizio al pubblico.

Creazione del Fondo di Emergenza - Up Monoperatore e operanti come tali

Il Fondo di Emergenza è una piccola scorta di denaro e carte valori custodita fuori dai mezzi forti che, una volta costituita, consente al sostituto del DUP, anche nell'impossibilità di accedere ai valori contenuti nei mezzi forti, di aprire al pubblico e di assicurare prontamente lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- **Servizio Universale:** invio e ritiro di corrispondenza e pacchi ordinari nazionali/esteri
- **Altri servizi:** tutte le operazioni che non richiedano l'incasso o il pagamento di denaro contante, rilascio di titoli cartacei ed emissione di carte di pagamento.

L'attività di istituzione del Fondo di Emergenza in ciascuno degli uffici postali interessati, dovrà essere svolta in osservanza della pianificazione che sarà inviata via mail ai Responsabili Gestione Operativa di Macro Aree e successivamente condivisa con le Filiali.

La presente comunicazione anticipa i contenuti inseriti nell'aggiornamento del Manuale di Sicurezza (schede 12.2.19 -12.2.20 - 13.2.1 -13.2.2 - 13.2.3) di imminente pubblicazione.

Il Fondo di Emergenza deve essere:**1. Istituito in contraddittorio tra:**

- a) il Direttore o altra persona presente in sua vece;
- b) il dipendente incaricato dalla Filiale (appartenente a qualsiasi servizio della Filiale stessa o della Macro Area o di altro UP)

2. Composto da:

- € 200,00 in banconote e monete
- € 50,00 in carte valori.

N.B.: L'importo delle banconote/monete (€ 200,00) è conteggiato all'interno della cassa del Direttore, in quanto **è parte integrante della "Giacenza autorizzata dell'Ufficio"**.

3. Inserito in una busta sigillata e controfirmata insieme a:

- Verbale costituzione e utilizzo del Fondo Emergenza (allegato 30)
- Avviso al Pubblico “Apertura in Emergenza” (in duplice copia).

4. Custodito all'interno dell'Ufficio, al di fuori di mezzi forti (cassaforte, armadio blindato, DAS e armadi e/o cassetti chiusi a chiave) in luogo “protetto” accessibile senza chiavi (es. cassetto, cardex, armadio, etc.).

NB: Della costituzione e collocazione del Fondo di Emergenza, deve essere sempre messa a conoscenza la Filiale in modo da garantirne l'immediata disponibilità per ogni eventuale utilizzo o controllo, attraverso l'invio via mail del verbale di costituzione e utilizzo del Fondo Emergenza sottoscritto al momento della sua costituzione o utilizzo.

5. Verificato in contraddittorio e formalizzato sul Registro controllo “Fondo cassa operatori”:

- ad ogni passaggio chiavi
- ad ogni visita di controllo sull'UP da parte di Incaricato di Filiale
- comunque entro i 6 mesi successivi l'ultimo controllo eseguito.

NB: In caso di discordanze accertate di importo > € 5,00 deve essere interessata la Filiale per una eventuale richiesta di intervento verso la funzione Fraud Management di CA/GRC.

6. Ricostituito in caso di utilizzo in contraddittorio (come sopra indicato):

- a) durante il formale passaggio di consegne
- b) alla prima occasione utile nel caso di perdurante impossibilità di accesso ai mezzi forti.

NB: Una volta utilizzato il Fondo Emergenza, deve essere distrutta la copia del relativo verbale di costituzione (salvo che nei casi di eventuali discordanze rilevate, da evidenziare immediatamente alla Filiale).

Utilizzo del Fondo di Emergenza

Il Sostituto del Direttore, recuperata la copia delle chiavi di accesso e degli allarmi presso la Struttura detentrica indicata dalla Filiale:

- **Accede in Up e avvia SDP** eseguendo il logon come Direttore
- **Visualizza il mod XXI del giorno precedente e prende atto del titolo 15 dell'Ufficio**
- **Preleva**, nel posto indicatogli dalla Filiale, **la busta contenente il Fondo di Emergenza**

NB: Se non trova la busta o se il contenuto non è coerente, informa immediatamente la Filiale a mezzo mail.

- **Invia da SDP una sovvenzione di importo pari al Fondo di Emergenza verso la cassa preventivamente associata alla propria Userid.**
- **Espone sulla porta di ingresso** dell'UP e ben in vista, sulla Sportelleria, **gli appositi Avvisi al pubblico** presenti all'interno della busta, predisposti con le indicazioni delle operatività effettuabili.
- **Inizia ad operare al pubblico**

NB: Non deve accedere al DAS, anche se presente, in quanto potrebbe esservi custodita una giacenza notturna dell'Ufficio nel/i cassetto/i in carico al Direttore assente.

A fine giornata

Nel caso in cui, in giornata, non sia stato possibile effettuare il formale passaggio chiavi in contraddittorio:

A. Se il giorno successivo è previsto il rientro del Dup titolare

- Effettua il versamento al Service dell'intero importo delle banconote e delle monete della propria cassa.
- Compila il Verbale di costituzione/utilizzo Fondo Emergenza nella sezione "Utilizzo" e lo invia via mail alla Filiale.
- Inserisce le carte valori non utilizzate insieme al Verbale di costituzione/utilizzo Fondo Emergenza in una busta auto sigillante, riponendola nello stesso posto in cui si è prelevata al mattino la busta con il Fondo di Emergenza.

B. Se la sostituzione si protrae anche il giorno successivo

- Trattiene in ufficio valori fino al limite massimo di:
 - **500,00 € in banconote e monete metalliche**
 - **50,00 € in carte valori.**
- Inserisce i valori in busta auto sigillante
- Ripone la busta nella posizione originaria del "Fondo di Emergenza"

NB: In caso di superamento del valore massimo consentito per il Fondo di Emergenza, deve essere richiesto il versamento al Service (in deroga al limite minimo previsto per lo stesso).

In caso mancato ritiro del versamento predisposto, deve essere attivata procedura di

"Comunicazione sconfino giacenza autorizzata e richiesta attivazione sorveglianza remota":

e il plico del versamento deve essere custodito insieme alla busta del Fondo Emergenza, al di fuori dei mezzi forti.

La Filiale in relazione ai Fondi di Emergenza dei propri Uffici:

- **Pianifica**, in accordo con la Macro Area di riferimento, il calendario delle "istituzioni" del Fondo di Emergenza dei propri uffici, definendo le data e le persone di Filiale, UP individuate per ciascun UP

- **Predisporre un apposito file excel** in cui, per ciascun frazionario, traccia l'istituzione, l'utilizzo, la ricostituzione, la posizione all'interno dell'Ufficio, la data di ciascun evento, i nomi dei verificatori e degli utilizzatori, utilizzando un file come proposto nell'allegato

"Facsimile Mappatura istituzione e custodia Fondo di Emergenza e posizione in UP"

- **Custodisce**, in apposito archivio (elettronico), i **verbali di costituzione e utilizzo del Fondo di Emergenza ricevuti via mail dagli UP.**

- **Effettua le opportune verifiche di conformità contabile e amministrativa**, nei casi in cui, in occasione di passaggi chiavi (formali/in emergenza) siano state evidenziate anomalie e, qualora ritenuto opportuno, interessa la funzione Fraud Management di CA/GRG.

Su Pianeta UP sono consultabili i seguenti documenti:

Verbale Costituzione e Utilizzo Fondo di Emergenza

Avviso al Pubblico "Apertura in Emergenza"

Facsimile Mappatura istituzione e custodia Fondo di Emergenza e posizione in UP

"Comunicazione sconfino giacenza autorizzata e richiesta attivazione sorveglianza remota"

VERBALE COSTITUZIONE E UTILIZZO DEL FONDO DI EMERGENZA

Ufficio Postale _____ Frazionario _____

☐ **Costituzione**

In data _____ è stato **costituito** il Fondo di Emergenza tra:

1° Verificatore

Nome e Cognome _____

Ruolo _____ Firma _____

2° Verificatore

Nome e Cognome _____

Ruolo _____ Firma _____

Valore di 250€ suddiviso in:

Carte Valori 50,00 €

Banconote/Monete 200,00 €

DISTINTA DETTAGLIO 200€		
TAGLIO	NR PEZZI	IMPORTO
5 €		
10 €		
20 €		
50 €		

**Posizione della busta in UP (es. cassetto, cardex)
da indicare solo alla prima costituzione:**

MONETE
☐ **Utilizzo Fondo di Emergenza**

In data _____ è stato **utilizzato** il Fondo di Emergenza da:

Nome _____

Cognome _____

Ruolo _____

☐ Ricollocata la busta nella posizione originaria

Firma _____

DISTINTA RESIDUO		
TAGLIO	NR PEZZI	IMPORTO
5 €		
10 €		
20 €		
50 €		
MONETE		
TOTALE €		
CARTE VALORI TOTALE €		

Controlli e operazioni periodiche DUP e Coll. Dup



La figura del Direttore Ufficio Postale (c.d. DUP), del suo sostituto e del suo Collaboratore (SUP) devono così come previsto dalle disposizioni aziendali effettuare le attività di monitoraggio e controllo sull'attività dell'Up e del suo rispettivo personale.

Con riferimento alla [COI 13/2018 - Gestione Ufficio Postale - Sistema dei controlli](#) si comunica che a partire dal 28/02/2019 è entrata in vigore la nuova check list che sostituisce quella in essere e che disciplina le tipologie di controlli che il DUP/Sostituto devono porre in essere.



La check list si compone di due sezioni:

- [controlli giornalieri](#): sono i controlli che devono essere effettuati quotidianamente sull'attività dell'ufficio postale
- [controlli periodici](#): sono i controlli che devono essere effettuati con una determinata cadenza relativamente alla gestione dell'UP.

In particolare, all'interno di ogni sezione, sono riportate le seguenti informazioni:

- [controllo](#): macro categoria da controllare
- [tipologia operatività](#): attività operativa soggetta a controllo
- [tipologia controllo](#): elenco controlli da effettuare
- [normativa di riferimento](#): testi normativi di riferimento
- [tempistica](#): scadenziario dei controlli (*per i soli controlli periodici*).

Conflitti di interesse



Ricordiamo a tutti i lavoratori di fare attenzione quando si effettuano operazioni personali in Up. E' vietato effettuare operazioni personali (apertura conti correnti, depositi di risparmio, Postepay, prelevamenti, bonifici etc.), **durante l'orario di servizio** e altre operazioni che potrebbero entrare in conflitto. Tali comportamenti potrebbero dare luogo a procedimenti disciplinari e relative sanzioni

Ricordiamo la definizione di operazione personale, così come previsto dalle **linee guida "operazioni personali"**:

si definisce "operazione personale" (art. 2, comma 1, lette-

ra w del Regolamento Congiunto un'operazione realizzata su uno strumento finanziario da, o per conto di, un soggetto rilevante qualora sia soddisfatta almeno una delle seguenti condizioni:

- il soggetto rilevante agisce al di fuori dell'ambito delle attività che compie in qualità di soggetto rilevante;
- l'operazione è eseguita per conto di una qualsiasi delle persone seguenti:
 - a. il soggetto rilevante;
 - b. una persona con cui il soggetto rilevante ha rapporti di parentela entro il quarto grado o stretti legami;
 - c. una persona che intrattiene con il soggetto rilevante relazioni tali per cui il soggetto rilevante abbia un interesse significativo, diretto o indiretto, nel risultato dell'operazione che sia diverso dal pagamento di competenze o commissioni per l'esecuzione dell'operazione.

Si considera **"soggetto rilevante"** (art. 2, comma 1, lettera r del Regolamento Congiunto) il soggetto appartenente ad una delle seguenti categorie:

- a. i componenti degli organi aziendali, soci che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, dirigenti o promotori finanziari dell'intermediario;
- b. i dipendenti dell'intermediario, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'intermediario e che partecipino alla prestazione di servizi di investimento e all'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario;
- c. le persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione;
- d. di servizi all'intermediario sulla base di un accordo di esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di servizi di investimento e l'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario.

Con l'espressione **"persona con cui il soggetto rilevante ha rapporti di parentela"** (art. 2, comma 1, lettera t del Regolamento Congiunto) si intende un soggetto appartenente ad una delle seguenti categorie:

- il coniuge o il convivente more uxorio del soggetto rilevante;
- i figli gli del soggetto rilevante;
- ogni altro parente entro il quarto grado del soggetto rilevante che abbia convissuto per almeno un anno con il soggetto rilevante alla data dell'operazione personale.

Il personale aziendale **“è responsabile della protezione e della conservazione dei beni aziendali, materiali e immateriali, avuti in affidamento per l'espletamento dei propri compiti, nonché del loro utilizzo in modo proprio e conforme ai fini aziendali”.**

L'utilizzo delle risorse informative aziendali deve sempre ispirarsi ai principi di diligenza e correttezza che sono alla base di ogni atto o comportamento posto in essere nell'ambito del rapporto di lavoro, in coerenza con le previsioni di legge (artt. 2104 e 2105 c.c.), contrattuali (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro - CCNL - art. 51) e con il Codice Etico.

Il personale aziendale che adotti un comportamento che contravvenga a tali disposizioni o alle norme d'uso di seguito riportate, sarà ritenuto responsabile disciplinarmente e giuridicamente. Poste Italiane nei casi di abuso o di eventi configurabili come illeciti, anche riguardanti la disciplina delle responsabilità amministrativa dell'Azienda (D.Lgs.231/2001), si riserva la facoltà di attivare ogni misura volta a tutelare le risorse informative aziendali in coerenza con le previsioni di legge (cosiddetti “controlli difensivi”).

[tratto da Istruzioni al personale - Norme per il corretto utilizzo delle risorse informative aziendali- ed luglio 2016 rev 2.1]

Indicazioni Operative Specialista Sala Consulenza



Dal 1 ° novembre 2007 è entrata in vigore la normativa MIFID, istituita dalla Direttiva 2004/39/EC del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 aprile 2004.

La MIFID (Market in Financial Instrument Directive) delinea un nuovo quadro normativo per l'esercizio dei servizi e delle attività d'investimento, al fine di garantire regole di protezione, informazione, trasparenza, efficienza ed integrazione dei mercati finanziari ed una loro più ampia concorrenza possibile, nell'ottica più generale di un rafforzamento delle garanzie a tutela dei risparmiatori, affinché l'investitore possa operare nel mercato finanziario con la piena consapevolezza.

La Mifid rappresenta uno scudo di protezione non solo per il risparmiatore ma anche per le colleghe ed i colleghi, che, stretti fra la rigorosa osservanza delle norme da una parte e le aggressive politiche commerciali delle aziende dall'altra, trovano nella Mifid stessa il baricentro, il naturale punto di riferimento per la loro operatività quotidiana.

Va sottolineato, infatti, come il quadro normativo vigente attribuisca responsabilità individuali ai lavoratori in relazione alla non osservanza delle norme Mifid.

Le regole introdotte sono da applicare alla clientela tutta, senza distinzioni fra clienti ante o post 1 novembre 2007.

Da tale data, tutti i contratti dei nuovi clienti devono essere in regola con la direttiva.

Se le posizioni titoli presenti non sono state completate con l'arredo della apposita indagine informativa, dal 1 luglio 2008 per quelle posizioni non sarà più possibile operare in prodotti finanziari.

Al riguardo qualsiasi scorciatoia operativa non è praticabile.

La Mifid, al fine di fornire un adeguato livello di tutela agli investitori ha voluto realizzare una tipizzazione organica individuando **tre tipologie di clientela**:

A) Controparti qualificate: sono quelle delle quali si presuppone un'ottima conoscenza dei mercati e dei prodotti finanziari.

B) Clienti professionali:

La Mifid definisce i clienti professionali come: "un cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessaria per prendere le proprie decisioni in materia di investimenti e valutare correttamente i rischi che assume" (Direttiva 2004/39/CE Allegato 11)

C) Clienti non professionali:

I clienti non professionali ai sensi della Mifid sono tutti quei clienti che non sono né controparti qualificate né clienti professionali.

Occorre inoltre conoscere la sua situazione finanziaria ed i suoi obiettivi d'investimento al fine di poter offrire i servizi d'investimento o gli strumenti finanziari più convenienti in relazione al suo profilo.

Quadro generale

Come è noto, **MiFID è l'acronimo di "Markets in Financial Instruments Directive"**.

La prima Direttiva MiFID (Direttiva 2004/39/CE) entrò in vigore nel novembre 2007, poco prima della crisi finanziaria scoppiata nel 2008 e caratterizzata da forti tensioni sui mercati finanziari che hanno visto coinvolti centinaia di migliaia di piccoli investitori.

In tale contesto di crisi sono emerse le lacune di questa prima normativa e si è avvertita la necessità di intervenire per ampliarne il perimetro e le tutele per gli investitori.

La MiFID II, mettendo a frutto questa esperienza, rivede e amplia la versione precedente, introducendo importanti modifiche, ed è parte integrante di una generale revisione del regime europeo in materia di Servizi e Attività di investimento, con l'obiettivo di mitigare il rischio finanziario sistemico e incrementare la protezione degli investitori retail (cosiddetti clienti al dettaglio).

Governance del prodotto

La MiFID II introduce una serie di requisiti organizzativi applicati ai rapporti tra produttori e distributori di strumenti finanziari. I produttori sono chiamati a definire e applicare un processo di approvazione per ogni strumento finanziario prima della sua commercializzazione o distribuzione alla clientela. Dal canto loro, i distributori sono tenuti a contribuire all'implementazione di strategie distributive appropriate rispetto alle caratteristiche del mercato target.

I prodotti devono essere disegnati e circoscritti in relazione a un target ben preciso per esigenze, disposizione al rischio, capacità e competenze finanziarie del cliente.

Le aziende che realizzano prodotti finanziari dovranno specificare, nell'ambito del processo di approvazione dei medesimi, un mercato target di clienti finali le cui esigenze, caratteristiche e obiettivi il prodotto si prefigge di soddisfare, nonché una strategia di distribuzione che sia coerente con il mercato target identificato.

I distributori, d'altro canto, sono tenuti a comprendere le caratteristiche dei prodotti d'investimento da loro offerti o raccomandati e, utilizzando le informazioni ottenute dai produttori e le informazioni

relative alla loro clientela, dovranno identificare un mercato target di clienti ai quali tali prodotti e servizi andranno rivolti.

Inoltre, è previsto il monitoraggio dell'adeguatezza del prodotto rispetto al segmento di clientela identificato per tutta la durata di vita del prodotto stesso.

Infine, alle autorità di vigilanza (ESMA, EBA, e, per l'Italia, Consob e Banca d'Italia) è attribuita la facoltà di vietare o limitare la distribuzione di taluni prodotti finanziari; in particolare, le autorità potranno valutare il merito dei prodotti offerti e vietare temporaneamente la loro commercializzazione e lo svolgimento di qualunque altra attività qualora ritengano che possano compromettere la stabilità e l'integrità dei mercati, l'ordinato svolgimento delle negoziazioni e gli interessi degli investitori.

Classificazione della clientela e valutazione dell'Adeguatezza

La classificazione tripartita della clientela (retail, professional, eligible) introdotta dalla MiFID nel 2007 non viene modificata dalla MiFID II, né vengono modificate le soglie e i livelli di esperienza che i clienti professionali devono soddisfare. Tuttavia, vengono introdotti nuovi "driver" di valutazione dell'adeguatezza per il cliente, quali la tolleranza al rischio, la capacità di sostenere perdite, la comparazione con prodotti equivalenti su costi e complessità, l'analisi costi/benefici.

L'impianto normativo rimane ancorato all'applicazione delle categorie dell'adeguatezza e dell'appropriatezza a seconda che si tratti dei servizi di consulenza finanziaria e di gestione patrimoniale individuale, da un lato, e di servizi di investimento diversi dall'altro.

Le valutazioni di adeguatezza e di appropriatezza si fondano sulla conoscenza ed esperienza del cliente, potendosi in parte compensare vicendevolmente, nel senso che la maggiore presenza dell'una può compensare in parte l'altra.

Il giudizio di appropriatezza deve tener conto della natura del cliente, dei servizi da fornire e del tipo di prodotto od operazione previsti. Per la conoscenza ci si affida a un giudizio di dimestichezza del cliente rispetto a tipi di servizi, operazioni e strumenti finanziari, mentre l'esperienza dovrà far riferimento non solo alla natura di operazioni effettivamente già eseguite dal cliente, ma anche al loro volume e alla frequenza al fine di rendere il dato più efficace ai fini del processo valutativo. Viene poi confermata l'importanza di dati soggettivi del cliente già presenti nei questionari come il livello di istruzione e la sua professione, ivi compresa, se pertinente, la sua ex professione. Passando a considerare gli elementi che supportano la valutazione di adeguatezza rilevano gli obiettivi di investimento e la situazione finanziaria.

La MiFID II recepisce una serie di indicazioni già avanzate nell'attuale regime dall'ESMA e precisa, che gli obiettivi di investimento includono le preferenze in materia di rischio, il profilo di rischio, la tolleranza al rischio, le finalità di investimento e la definizione del periodo di tempo nel quale il cliente desidera conservare l'investimento (il cosiddetto holding period). Le informazioni sulla situazione finanziaria comprendono la fonte e la consistenza del reddito del cliente, gli attivi, ivi inclusa la liquidità, gli investimenti, i beni immobili e gli impegni finanziari.

Se poi si guarda alla disciplina della product governance si nota come da essa emerga un elemento ulteriore nella definizione del profilo del cliente: i suoi bisogni.

Proprio la caratterizzazione dei "client's needs" consente l'assunzione di un dato ritenuto fondamentale della targettizzazione del mercato.

Si tratta di un'importante novità: si passa da un processo di valutazione di idoneità degli investimenti legato alla adeguatezza degli stessi al singolo cliente, a una valutazione dove invece si fa riferimento alla idoneità del processo di selezione dei prodotti e del processo distributivo nei confronti di target di mercato preidentificati.

La MiFID II inoltre, sempre nell'ottica di una più attenta ponderazione dell'adeguatezza dell'investimento, restringe anche il campo dei prodotti per i quali è possibile prestare un servizio "execution only" (cioè di mera esecuzione degli ordini impartiti dai clienti).

Il codice LEI

Al fine di migliorare la supervisione dei mercati e la loro trasparenza viene introdotto l'obbligo per le persone giuridiche del **Codice LEI (Legal Entity Identifier)**, che è un codice alfanumerico di 20 caratteri indispensabile per eseguire qualsiasi transazione finanziaria. Le società di servizi di investimento e gli enti creditizi che eseguono transazioni su strumenti finanziari per conto di clienti che sono soggetti giuridici avranno bisogno del codice LEI del cliente prima dell'esecuzione delle operazioni. Con l'entrata in vigore di MiFID II e MiFIR, pertanto, tutte le entità giuridiche che hanno aperto un conto titoli presso intermediari finanziari dovranno richiedere un codice LEI, che è un codice univoco internazionale, basato sullo standard internazionale ISO 17442, attribuito per identificare le parti di operazioni finanziarie di tutto il mondo, in tutti i mercati e sistemi giuridici. Come già precisato, tenuti a richiedere il codice LEI sono le persone giuridiche che siano iscritte in pubblici registri - non le persone fisiche - che operano sui mercati finanziari internazionali. Nel caso in cui si tratti di trust, l'intermediario che riceva un ordine dovrà quindi indicare solo il LEI di quest'ultimo e non quello dei clienti sottostanti il trust.

L'obbligatorietà del codice LEI discende dal fatto che lo stesso è fondamentale per il reporting, che deve essere fatto con informazioni complete e corrette, ivi incluso il codice LEI del cliente, altrimenti la segnalazione viene rigettata. Da qui, **il nuovo slogan dell'ESMA: No LEI, No Trade!**

Tuttavia, è notizia recente che l'ESMA, constatato il ritardo di una grande parte degli operatori ad adeguarsi ai nuovi obblighi e preoccupata che ciò potesse paralizzare le transazioni sui mercati, ha concesso una finestra di ulteriori sei mesi durante i quali le società di servizi di investimento potranno prestare i propri servizi anche in favore di clienti sprovvisti del Codice LEI, a condizione di farsi consegnare preventivamente da tali clienti tutta la documentazione necessaria per richiedere in nome e per conto degli stessi il rilascio del Codice LEI.

Trasparenza sui costi

Già l'attuale regolamentazione prevede che i costi dei servizi/prodotti finanziari vengano dichiarati al risparmiatore, ma non si può negare che spesso una certa complessità (per non di dire opacità) renda complesso per il cliente avere un'idea concreta di quanto tali costi incidano sulle performance dell'investimento.

Secondo la nuova disciplina, la comunicazione da fornire al cliente deve includere le informazioni relative, tra l'altro, ai costi e oneri connessi, comprese le informazioni relative sia ai servizi di investimento che ai servizi accessori, al costo dell'eventuale consulenza e dello strumento finanziario raccomandato o offerto in vendita al cliente e alle modalità di pagamento da parte del cliente, ivi inclusi eventuali pagamenti a terzi.

Le informazioni sui costi e oneri, compresi quelli connessi al servizio di investimento e allo strumento finanziario sono presentate in forma aggregata per permettere al cliente di conoscere il costo totale e il suo effetto complessivo sul rendimento e, se il cliente lo richiede, in forma analitica. Qualora applicabile, tali informazioni sono fornite al cliente con periodicità regolare, e comunque almeno annuale, per tutta la durata dell'investimento.

La comunicazione ai clienti relativamente ai costi e agli oneri deve essere effettuata sia ex ante sia ex post, e le imprese di investimento devono presentare in forma aggregata (a) tutti i costi e gli oneri connessi applicati dall'impresa di investimento o da altre parti, qualora il cliente sia stato indirizzato a tali altre parti, per il servizio o i servizi di investimento e/o servizi accessori prestati al cliente, nonché (b) tutti i costi e gli oneri connessi associati alla realizzazione e gestione degli strumenti finanziari.

Per calcolare ex ante i costi e gli oneri, le imprese di investimento utilizzano costi effettivamente sostenuti come modello per i costi e gli oneri previsti.

Qualora non disponga di costi effettivi, l'impresa di investimento esegue stime ragionevoli di tali costi, che poi vengono riesaminati sulla base dell'esperienza ex post e, se necessario, le adegua.

Ex post, le imprese di investimento forniscono annualmente informazioni su tutti i costi e gli oneri relativi sia agli strumenti finanziari che ai servizi di investimento e servizi accessori. Tali informazioni si basano sui costi sostenuti e sono fornite in forma personalizzata.

L'obiettivo che si prefigge questa articolata normativa è di aiutare l'investitore a comprendere meglio quale sia l'impatto dei costi sui rendimenti degli investimenti.

Personale addetto

Con l'entrata in vigore della direttiva MiFID II, potranno svolgere il servizio di consulenza alla clientela in materia di investimento solo risorse che abbiano determinati requisiti di "conoscenza", attestati dal titolo di studio conseguito, dal percorso formativo seguito e dall'esperienza maturata. Il personale privo delle qualifiche idonee e/o dell'esperienza adeguata, potrà operare unicamente sotto la supervisione e la responsabilità di un membro del personale che possieda sia una qualifica idonea sia un'esperienza adeguata. Il periodo di supervisione ha la durata massima di quattro anni, che valgono ai fini della determinazione dell'esperienza.

L'introduzione di tali requisiti ha reso necessario, in talune realtà, degli interventi di riorganizzazione aziendale che sono stati anche oggetto di accordi con le rappresentanze sindacali.

I requisiti di esperienza e conoscenza che consentono di svolgere l'attività di consulenza in materia di investimenti sono riassunti nello schema in ultima pagina.

Incentivi

Un altro punto chiave della nuova normativa che riguarda il personale è legato agli incentivi. Le imprese non potranno prevedere meccanismi di remunerazione che potrebbero spingere gli operatori a raccomandare determinati strumenti finanziari piuttosto che quelli più aderenti alle esigenze dei clienti.

Consulenti finanziari autonomi e agenti collegati

La MiFID II introduce quali soggetti professionali del mercato i “consulenti finanziari autonomi”.

Tali soggetti operano accanto agli intermediari che utilizzano i propri dipendenti (iscritti o meno all'albo unico dei consulenti finanziari, già promotori finanziari) e ai loro agenti o mandatari. In sostanza la nuova normativa consente ai privati professionisti - nonché alle società di consulenza - di svolgere in via autonoma il servizio di consulenza finanziaria.

L'agente collegato è la persona fisica o giuridica che, sotto la piena e incondizionata responsabilità di una sola impresa di investimento per conto della quale opera, promuove servizi di investimento e/o servizi accessori presso clienti o potenziali clienti, riceve e trasmette le istruzioni o gli ordini dei clienti riguardanti servizi di investimento o strumenti finanziari, colloca strumenti finanziari o presta consulenza ai clienti o potenziali clienti rispetto a detti strumenti o servizi finanziari.

Tale attività in Italia è svolta dai consulenti finanziari (già promotori finanziari) abilitati all'offerta fuori sede.

Allo stato attuale, quindi, seppure la normativa preveda che agente collegato possa essere anche una persona giuridica, in Italia tale attività viene svolta solamente da persone fisiche.

Per quanto riguarda la prestazione di consulenza nei confronti dei clienti, ai sensi dell'art. 24-bis del TUF (nella versione novellata che entrerà in vigore il 03.01.2018), il cliente deve essere informato, in tempo utile prima della prestazione del servizio;

- a) se la consulenza è fornita su base indipendente o meno;
- b) se la consulenza è basata su un'analisi del mercato ampia o più ristretta delle varie tipologie di strumenti finanziari, e in particolare se la gamma è limitata a strumenti finanziari emessi o forniti da entità che hanno con il prestatore del servizio stretti legami o altro stretto rapporto legale o economico, come un rapporto contrattuale talmente stretto da comportare il rischio di compromettere l'indipendenza della consulenza prestata;
- c) se verrà fornita ai clienti la valutazione periodica dell'adeguatezza degli strumenti finanziari raccomandati.

Nel caso in cui venga prestata consulenza indipendente:

a) deve essere valutata una congrua gamma di strumenti finanziari disponibili sul mercato, che siano sufficientemente diversificati in termini di tipologia ed emittenti o fornitori di prodotti in modo da garantire che gli obiettivi di investimento del cliente siano opportunamente soddisfatti e non siano limitati agli strumenti finanziari emessi o forniti:

i) dal prestatore del servizio o da entità che hanno con esso stretti legami, o ii) da altre entità che hanno con il prestatore del servizio stretti legami o rapporti legali o economici, come un rapporto contrattuale talmente stretto da comportare il rischio di compromettere l'indipendenza della consulenza prestata;

b) non devono essere accettati e trattenuti onorari, commissioni o altri benefici monetari o non monetari pagati o forniti da terzi o da una persona che agisce per conto di terzi, ad eccezione dei benefici non monetari di entità minima che possono migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti e che, per la loro portata e natura, non possono essere considerati tali da pregiudicare il rispetto del dovere di agire nel migliore interesse dei clienti.

Tali benefici non monetari di entità minima devono essere chiaramente comunicati ai clienti.

Dall'impianto normativo risulta quindi evidente come la consulenza indipendente rappresenti una prestazione ad alto valore aggiunto rispetto al servizio di consulenza non indipendente.

Requisiti necessari per prestare la Consulenza In materia di Investimenti

Id.	Qualifica /titolo di Studio	Esperienza Professionale (*)	Formazione Professionale (riduzione del requisito di esperienza professionale)
A	Iscrizione (anche di diritto) all'albo definito all'art. 31 del TUF o superamento dell'esame previsto per tale iscrizione	Almeno 12 mesi di esperienza professionale	
B	Diploma di laurea, almeno triennale, in discipline economiche giuridiche o finanziarie o titolo di studio estero equipollente	Almeno 12 mesi di esperienza professionale	
C	Diploma di laurea in discipline diverse da quelle sub Id. B, integrato da un master post-lauream in discipline economiche, giuridiche o finanziarie, o titolo di studio estero equipollente	Almeno 12 mesi di esperienza professionale	
D	Diploma di laurea in discipline diverse da quelle sub Id. B	Almeno 2 anni di esperienza professionale	Riduzione a 1 anno del requisito di esperienza professionale qualora l'interessato dimostri di aver acquisito, mediante formazione professionale specifica, conoscenze teorico-pratiche nelle materie individuate al punto 18 degli orientamenti ESMA /2015/1886
E	Diploma di istruzione secondaria superiore di durata quinquennale	Almeno 4 anni di esperienza professionale	Riduzione a 2 anni qualora l'interessato dimostri di aver acquisito, mediante una formazione professionale specifica, conoscenze teorico-pratiche nelle materie individuate al punto 18 degli orientamenti ESMA /2015/1886
F	Per i membri del personale: Diploma di scuola secondaria di primo grado (scuola media) che, al 02.01.2018 forniscono informazioni o prestano consulenza ai clienti degli intermediari	Alla data del 02.01.2018 possiedano un'esperienza professionale documentata, pertinente ed adeguata rispetto all'attività da svolgere, maturata presso più intermediari, pari a 10 anni, decorrenti dal 01.11.2007	

(*) L'esperienza professionale deve essere maturata in aree professionali attinenti alle materie individuate dal punto 18 degli Orientamenti Esma/2015/1886. Il punto 18 prevede conoscenze e competenze maturate, tra l'altro, in materia di prodotti di investimento (rischi, elementi fondamentali e implicazioni fiscali per il cliente, con particolare attenzione ai prodotti complessi, obblighi di adeguatezza, andamento mercati e influenza su valore e prezzo dei prodotti d'investimento), di comprensione delle questioni relative agli abusi di mercato e all'antiriciclaggio; di capacità di valutare i dati relativi alle informazioni chiave per i clienti (es. doc.ne KIID, prospetti informativi, bilanci, dati finanziario; conoscenza dei principi fondamentali sulla gestione di portafoglio).

Riassumiamo i requisiti relativi ai consulenti già in essere e ad eventuali nomine in ruolo secondo i seguenti requisiti:

TITOLI DI STUDIO	ESPERIENZA
1) Iscrizione all'Albo PF (con superamento di esame o anche di diritto) 2) Diploma di laurea (corsi triennali) in discipline economiche, giuridiche o finanziarie 3) Diploma di laurea in discipline diverse da quelle economiche con Master post-laurea in discipline economiche, giuridiche o finanziarie	1 anno
4) Diploma di laurea in discipline diverse da quelle di cui sopra	2 anni
5) Diploma liceale quinquennale	4 anni
6) Diploma di terza media	10 anni oppure 8 anni + 2 sotto supervisione



Tutti i clienti che richiedono servizi d'investimento in prodotti MiFID (Titoli, Fondi e Polizze Rami I, III, V e Multiramo) devono essere censiti in ANAG e devono risultare classificati, profilati e contrattualizzati ai fini MiFID.

Cosa occorre fare in caso di cliente nuovo non censito su ANAG?

Occorre effettuare il censimento del cliente su NFEC.

Un cliente deve sottoscrivere una polizza di Ramo I, Ramo IV e Previdenziale deve essere profilato con il questionario unico?

Per la sottoscrizione dei prodotti di Ramo I, Ramo IV e previdenziali, il cliente deve obbligatoriamente essere profilato con il questionario unico. Per i prodotti di Ramo IV e previdenziali, le domande dalla 4 alla 7 per il questionario Persone Fisiche, e la 11 e la 12 per il questionario Persone non Fisiche, hanno la finalità di valutare l'adeguatezza del prodotto ai fini IVASS.

Per maggiori dettagli confrontare la "Guida alla compilazione del Questionario di profilazione (Persone Fisiche) e la "Guida alla compilazione del Questionario di profilazione (Persone non Fisiche).

In calce al questionario unico per le Persone Fisiche è previsto uno spazio firma per il "soggetto di riferimento" e per i cointestatori, cosa significa?

Poiché il questionario è unico (a prescindere che l'NDG di riferimento sia monointestato o cointestato), in caso di cointestazione occorre sempre individuare nominativamente il soggetto di che deve firmare separatamente nello spazio a lui dedicato. Al soggetto di riferimento saranno riconducibili le domande soggettive (ad es.14 professione, 15 grado di istruzione,) che contribuiranno ad assegnare il profilo all'NDG di cointestazione.

Per maggiori dettagli confrontare la "Guida alla compilazione del Questionario di profilazione (Persone Fisiche).

Per quali operazioni richieste dal cliente deve essere erogato il servizio di Consulenza?

Rientrano nell'ambito della consulenza Mifid tutte le operazioni di acquisto di:

- Titoli di Stato;
- Obbligazioni;
- Azioni;
- Fondi chiusi mobiliari e immobiliari;
- ETF, Certificates e covered warrant;
- Fondi Comuni di Investimento;
- Polizze di Ramo I, III, V e Multiramo;

N.B. : Sono esclusi i Buoni, le polizze di Ramo IV, previdenziali e il Ramo Danni.

Si può erogare il servizio di consulenza prima di aver profilato e contrattualizzato il cliente?

No, per l'erogazione del servizio di Consulenza è necessario preliminarmente:

- classificare il cliente;
- profilare il cliente con il Questionario MiFID;
- contrattualizzare il cliente con la consegna del Kit contrattuale MiFID.

Il tutto firmato dal cliente o dai clienti a seconda dell'NDG di intestazione o cointestazione.

E se il/i cliente/i si rifiuta/no di rispondere alle domande del questionario di profilatura?

Il Questionario è uno strumento indispensabile per «conoscere» il nostro cliente. In caso di rifiuto non si potrà erogare il servizio di consulenza, propedeutica per le operazioni di investimento Mifid e di servizi assicurativi (danni e vita).

È necessario profilare un cliente che deve sottoscrivere una polizza di Ramo I?

Sì, perché adesso le polizze di Ramo I sono incluse nel servizio di Consulenza in quanto rientrano nel regime Mifid. Per maggiori dettagli confronta la “Guida alla compilazione del Questionario di profilazione (Persone Fisiche)” e la “Guida alla compilazione del Questionario di profilazione (Persone non Fisiche)”.

Nell’ambito del servizio di Consulenza che cosa succede in caso di esito negativo del test di simulazione dell’adeguatezza?

In caso di esito negativo del test di adeguatezza non si potrà dare corso all’operazione, in queste situazioni si potrà procedere con una nuova simulazione.

Nell’ambito del servizio di Consulenza quando una proposta di investimento risulta adeguata?

Una proposta di investimento risulta adeguata quando i prodotti sono in linea con il livello di esperienza e conoscenza finanziaria, gli obiettivi di investimento, l’orizzonte temporale e il livello di tolleranza al rischio del cliente.

Documentazione contrattuale e informativa obbligatoria da consegnare al cliente in fase di contrattualizzazione:

- a) “Modulo di richiesta per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti”;
- b) “Condizioni Generali che regolano il contratto per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti”;
- c) “Scheda Condizioni Economiche” (clientela ordinaria);
- d) “Scheda Condizioni Economiche” (per Dipendenti e Pensionati del Gruppo Poste e di Cassa Depositi e Prestiti);
- e) “Foglio Informativo Servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari (Deposito)”
- f) “Foglio Informativo Analitico servizi e attività di investimento e custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti” ;
- g) “Informazioni sugli strumenti/prodotti finanziari”.

Il kit contrattuale si compone dei seguenti documenti obbligatori:

Dal 1° aprile 2018 è disponibile la versione aggiornata di alcuni documenti del Kit Contrattuale MiFID, che recepiscono quanto previsto in tema di retrocessioni per il collocamento dei prodotti della società Poste Vita S.p.A e BancoPosta Fondi SGR. I documenti aggiornati, disponibili su Pianeta UP, sono:

- Modulo di richiesta per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti (ed. aprile 2018);
- Informativa in materia di Conflitti di interesse e di Incentivi (Inducements) - ed. aprile 2018;

- Foglio Informativo Analitico “servizi e attività di investimento e custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti” (N° 24 - decorrenza 1° aprile 2018).

N.B. : Si ricorda che le versioni precedenti dei documenti, se stampate e ancora presenti in Ufficio Postale, dovranno essere distrutte.

Documentazione informativa facoltativa (su richiesta del cliente):

“Informativa in materia di conflitti di interesse e di incentivi (Inducements)”.

Il documento “Informativa in materia di conflitti di interesse e di incentivi (Inducements)” deve essere consegnata solo su richiesta del cliente.

Se il cliente si rifiuta di firmare i nuovi documenti contrattuali?

La sottoscrizione dei documenti contrattuali è obbligatoria per usufruire del servizio di consulenza. In caso di rifiuto da parte del cliente non si potrà procedere all'erogazione del servizio.



Che cos'è l'Imposta di Bollo applicata sul Contratto MiFID?

All'atto della sottoscrizione del “Modulo di richiesta per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti”, il cliente deve dichiarare se vuole regolare oneri e proventi sul conto corrente/libretto o se si riserva di utilizzare, oltre ai citati rapporti, anche altri strumenti di regolamento (es.: assegni, bonifici), ove consentiti.

In quest'ultimo caso il contratto è assoggettato all'imposta di bollo Una Tantum nella misura prevista per legge.

Per i dettagli e i calcoli relativi all'applicazione vi rimandiamo alla consultazione di: “MiFID - Manuale”.

Nell'ambito del servizio di consulenza quando una proposta di investimento risulta adeguata?

Una proposta di investimento risulta adeguata quando i prodotti sono in linea con il livello di esperienza e conoscenza finanziaria, gli obiettivi di investimento, l'orizzonte temporale e il livello di tolleranza al rischio del cliente.

Cos'è il controllo di complessità?

Il controllo di complessità è la prima valutazione fatta nell'ambito del servizio di Consulenza.

Il controllo viene fatto direttamente sul singolo titolo rapportando il profilo di esperienza/conoscenza del cliente con le classi di complessità assegnata al prodotto.

Quali e quante sono le classi di complessità prodotto?

Le classi di complessità dei prodotti sono 5:

- Bassa = 1 (adeguati per tutta la clientela)
- Medio - Bassa = 2 (adeguati per clienti in classe di esperienza e conoscenza 2,3,4, o 5)

- Medio - Alta = 3 (adeguati per clienti in classe di esperienza e conoscenza 3,4 o 5)
- Alta = 4 (adeguati per clienti in classe di esperienza e conoscenza 4 o 5)
- Molto Alta = 5 (adeguati solo per clienti in classe di esperienza e conoscenza 5)”

Quali e quante sono le classi di conoscenza ed esperienza per il cliente?**Le classi di conoscenza ed esperienza per il cliente sono 5:**

1. Minima
2. Limitata
3. Media
4. Buona
5. Elevata

Quali e quante sono le classi di rischio di portafoglio e le relative classi di tolleranza al rischio del cliente?

1. Prudente
2. Oculato
3. Equilibrato
4. Dinamico
5. Intraprendente

Quali sono i controlli previsti dal modello di adeguatezza?

Il modello prevede 4 tipologie diverse di controlli fatti in successione. Alcuni controlli vengono fatti a livello di singolo titolo altri sul portafoglio. La proposta di investimento risulta adeguata se supera tutti i controlli:

- 1) Controllo di Complessità: eseguito sul singolo titolo;
- 2) Controllo del Rischio: doppio controllo eseguito su rischio di mercato e rischio di credito del portafoglio complessivo del cliente;
- 3) Controllo di Liquidità: eseguito sul singolo titolo (tempo minimo di detenzione o scadenza anagrafica del titolo);
- 4) Controllo di frequenza: eseguito sul numero massimo di operazioni ammissibile entro l'anno fatto su portafoglio.

Che cosa s'intende per controllo di frequenza?

Il controllo di frequenza viene effettuato a livello di portafoglio.

In particolare il controllo del rischio di frequenza si baserà sul confronto tra il numero complessivo di operazioni effettuate nell'ultimo anno (comprensivo delle operazioni di investimento in fase di valutazione) e la soglia prevista per il cliente (definita sulla base del profilo di Esperienza e Conoscenza).

- Profilo 1 di E&C numero max operazioni 10;
- Profilo 2 di E&C numero max operazioni 20;
- Profilo 3 di E&C numero max operazioni 30;
- Profilo 4 di E&C numero max operazioni 60; ➤ Profilo 5 di E&C numero max operazioni 100.

Quali sono i vincoli sull'orizzonte temporale di Investimento (domanda 2 del Questionario "Persone Fisiche)?"

L'applicativo prevede in automatico, per la clientela con età superiore ai 70 anni, vincoli alla selezione di orizzonti temporali lunghi al crescere dell'età del cliente (es. per persone con età tra 70 e 73 anni è inibita la sola possibilità di scegliere investimenti di durata ">7 anni"; per clienti tra 74-80

anni il limite massimo consentito diminuisce a 5 anni). Per maggiori dettagli confronta le “Linee guida alla profilazione - Persone Fisiche”.

Cosa succede in caso di riprofilazione al cliente viene riconosciuta una classe più elevata rispetto alla precedente?

In caso di riprofilazioni effettuate prima della scadenza “naturale” del questionario di profilazione MiFID (24 mesi) che hanno come esito un profilo “più elevato” rispetto a quello precedentemente rilevato (in termini di esperienza e conoscenza e/o propensione al rischio e/o orizzonte temporale) è stato introdotto un vincolo procedurale volto a prevenire fenomeni di “riprofilazione opportunistica” che sospende per quindici giorni (o fino alla data di scadenza “naturale” del questionario MiFID se antecedente ai quindici giorni) la validità dei profili risultanti dal nuovo Questionario. Tale sospensione si applica esclusivamente alla clientela classificata “al dettaglio”.



Al Report di Consulenza è allegata la seguente documentazione:

In caso di consulenza su fondi e/o polizze e/o obbligazioni collocate da Poste Italiane, al Report sono allegati i relativi KIID, KID e/o Schede Prodotto.

La Direttiva “MiFID 2” prevede che le risorse addette alla prestazione del servizio di Consulenza siano in possesso dei requisiti di conoscenza e delle competenze necessarie per adempiere agli obblighi nei confronti dei clienti. In base alle Linee Guida (2015/1886) emanate dall’ESMA e al Regolamento Intermediari, i requisiti richiesti al personale addetto alla prestazione del servizio di Consulenza sono i seguenti:

- “Conoscenza”, attestata sulla base del titolo di studio posseduto;
- “Esperienza in ruoli MiFID e attestazione delle competenze per idoneità” (variabile in base al titolo di studio).

Il servizio di consulenza è prestato in tutti gli Uffici Postali, attraverso risorse idonee che svolgono l’attività in modo autonomo o “sotto supervisione”, ovvero alla presenza di un “supervisore”(Tutor) che li assiste nel percorso di formazione e che valida le consulenze dagli stessi erogate.

L’erogazione del servizio di Consulenza viene svolto dalle risorse dedicate e con modalità differenti, coerentemente con le peculiarità organizzative e operative delle diverse tipologie di Uffici Postali (Uffici Postali Mifid “con Sala”, Uffici Postali Mifid “senza Sala”, Uffici postali Base B e Base C).

Per il dettaglio dei requisiti richiesti per svolgere attività di Consulenza sui Servizi di Investimento, si rimanda alle “Linee Guida per l’erogazione del servizio di consulenza in recepimento di MiFID 2” pubblicate su Pianeta UP.



Alcuni casi pratici

Chiarimenti su rilascio di Consulenza Guidata del 17 dicembre 2018

1) La soglia di tolleranza del 10% è utilizzabile contemporaneamente sia sul Bisogno Crescita sia sul Bisogno Investimento?

Si, la possibilità di incrementare quanto previsto dal modello dei bisogni è utilizzabile

contemporaneamente sia sul bisogno Crescita che sul bisogno Investimento.

2) L'utilizzo della soglia di tolleranza del 10% esclude la possibilità di incrementare di € 200,00 quanto suggerito dal Modello Teorico?

Si la soglia di tolleranza del 10%, una volta utilizzata, esclude la possibilità di incrementare di ulteriori € 200,00

3) La soglia di € 5.000,00 di liquidità da conservare sull'intero patrimonio del cliente è un controllo che risulterà essere bloccante? E nell'eventualità lo fosse, contemplerebbe entrambi i Bisogni Crescita e Investimento, o solo uno di essi?

Si, è bloccante e riguarda entrambi i bisogni

4) In caso di patrimoni con liquidità disponibile fino a € 5.000,00, la piattaforma di consulenza guidata come consentirà di procedere per la gestione un importo massimo di € 200,00 (per es. € 100,00 per valutare un piano di accantonamento su PF Per Te e € 100,00 per valutare un PAC FCI)?

Per operazioni di massimo € 200,00 sarà possibile scendere sotto la soglia minima di liquidità da mantenere pari a € 5000,00. Inoltre, si specifica che i € 20,000 rappresentano il massimo allocabile complessivamente tra i due bisogni.

5) Nel caso di un cliente che appartiene al cluster a cui è possibile aumentare gli importi sul bisogno investimento fino al 50% della liquidità allocabile, si potrà procedere all'incremento anche nel caso in cui la Consulenza Guidata indichi zero sul bisogno investimento?

Si, se sono rispettati i requisiti previsti, sarà possibile, tramite il tasto “concorda allocazione”, aumentare l'importo del bisogno investimento.

6) Nel caso di clienti che intendono sottoscrivere soluzioni adeguate con assegno, come viene gestito il blocco di liquidità a € 5.000,00 nei due casi distinti di Cliente con strumento di regolamento e nel caso di Cliente senza strumento di regolamento?

Nel caso in cui il cliente intenda sottoscrivere la polizza con assegno e nel rapporto non ha liquidità sufficiente a garantire il Floor, occorre negoziare l'assegno (Floor + Polizza) sul rapporto e successivamente sottoscrivere la polizza o in alternativa occorre emettere due assegni (uno per la sottoscrizione polizza e uno per integrare il Floor)?

Caso di cliente con strumento di regolamento (intestatario di C/C o DR in Poste):

In tutti i casi viene effettuato il controllo sulla soglia minima di liquidità da mantenere pari a € 5000,00. Pertanto, qualora il cliente volesse sottoscrivere la polizza tramite assegno bancario, attenendosi a quanto suggerito dal modello dei bisogni, l'importo da indicare sullo stesso dovrà essere pari a quanto previsto dal modello per il bisogno crescita. (focus successivo da ipotesi A)

Qualora il cliente desideri concordare un importo maggiore da quello suggerito dal modello dei bisogni, l'importo da indicare sull'assegno dovrà essere quello indicato dalla maschera di workflow del "Concordato" che indica l'importo massimo sottoscrivibile per bisogno e tiene già conto dei 5.000,00 € da mantenere in liquidità. In ogni caso il cliente non è obbligato a transare un secondo assegno oltre a quello utilizzato per l'emissione della polizza, pari alla differenza (che nella ipotesi di cifra massima di concordato sarebbe pari a € 5.000,00): si presume che il cliente mantenga in liquidità l'importo che ha dichiarato di disporre sul conto corrente a lui intestato presso altro intermediario da cui proviene la nuova liquidità.

Esempio: C/C Poste saldo € 3.000,00

Nuova liquidità con assegno: € 50.000,00

Poniamo l'ipotesi che l'analisi dei bisogni proponga di allocare € 40.000,00 suddivisi in € 25.000,00 da imputare nel bisogno Crescita e € 15.000,00 da imputare al bisogno Investimento.

Ipotesi A) *il cliente sceglie di attenersi a quanto suggerito, perciò per l'emissione della Polizza emette un assegno di € 25.000,00 ed uno di € 15.000,00 per i Fondi di Investimento con cui regolerà il bisogno Investimento; non è obbligato a versare un assegno di € 10.000,00 sul suo c/c in Poste, seppur auspicabile, al fine di consolidare la relazione commerciale e sfruttare la successiva disponibilità per ulteriori potenziali bisogni del cliente*

Ipotesi B) *il cliente chiede di aumentare, per il bisogno crescita, l'importo suggerito dal modello dei bisogni. L'operatore accederà pertanto al workflow del Concordato, dove sarà indicato l'importo massimo investibile: liquidità disponibile meno € 5000,00 = (3.000,00 + 50.000,00) - € 5000,00 a € 48.000,00. Per finalizzare l'operazione il cliente emetterà un assegno di € 48.000,00 per la Polizza. Il cliente non è obbligato ad emettere un assegno di € 2.000,00 e versarlo sul conto a lui intestato in Poste.*

Caso di cliente senza strumento di regolamento (cliente esclusivista):

In tutti i casi viene effettuato il controllo sulla soglia minima di liquidità da mantenere pari a € 5000,00. Pertanto, qualora il cliente volesse sottoscrivere la polizza tramite assegno bancario, attenendosi a quanto suggerito dal modello dei bisogni, l'importo da indicare sullo stesso dovrà essere pari a quanto previsto dal modello per il bisogno crescita. Qualora il cliente desideri concordare un importo maggiore da quello suggerito dal modello dei bisogni, l'importo da indicare sull'assegno dovrà essere quello indicato dalla maschera di workflow del "Concordato" che indica l'importo massimo sottoscrivibile per bisogno e tiene già conto dei 5000 € da mantenere in liquidità. In ogni caso il cliente non è obbligato ad aprire uno strumento di regolamento e a transare un secondo assegno oltre a quello utilizzato per l'emissione della polizza, pari alla differenza. Si presume che il cliente mantenga in liquidità l'importo che ha dichiarato di disporre sul conto a lui intestato presso altro intermediario da cui proviene la nuova liquidità.



In presenza di cliente investitore esclusivista, si ha l'obbligo di aprire un rapporto di regolamento per garantire la presenza del Floor che inevitabilmente verrà raccomandato dall'analisi flussi?
No, non sussiste alcun obbligo di aprire un rapporto di regolamento.

7) In caso di ribilanciamento è necessario disporre in liquidità degli importi che si intende ribilanciare?

Sì, per evitare situazioni di «scoperto» derivanti dalle tempistiche di regolamento delle operazioni di vendita, l'importo dell'operazione di ribilanciamento non potrà eccedere la liquidità disponibile, ivi inclusa la nuova liquidità (assegno/bonifici/liquidità da altri rapporti)

8) Cosa si intende con "Switch in senso ampio" ?

Per "switch in senso ampio" si intendono tutte le operazioni di vendita e contestuale acquisto.

9) La "liquidità disponibile" fa riferimento a tutti gli ndg del cliente?

Fa riferimento a tutti gli NDG in cui il cliente risulta intestatario o cointestatario.

10) Se un cliente ha già una polizza Multiscelta, per beneficiare della promo su Multiscelta per scadenze è necessario sottoscrivere una nuova polizza o si possono effettuare versamenti aggiuntivi su quella già esistente?

La promo è valida solo in caso di nuove sottoscrizioni.

11) Quando si utilizza la piattaforma di Profiling Evoluto in modalità “Cliente non presente” le eventuali informazioni inserite vengono comunque registrate dal sistema?

No, le informazioni non vengono registrate in quanto, in caso di “Cliente non Presente”, non è abilitato il pulsante “Salva”.

Doveri, diritti e compiti del Consulente



Cerchiamo adesso di chiarire dal punto di vista normativo e lavorativo le attività che deve svolgere un consulente.

Intendiamo prima dare alcune definizioni giuridiche in modo tale da definire un quadro generale ed in particolare, le modalità per lavorare e per svolgere serenamente e in maniera professionale l'attività del consulente finanziario.

Lavoro subordinato

Ai sensi dell'articolo 2094 del codice civile, “È prestatore di lavoro subordinato chi si obbliga mediante retribuzione a collaborare nell'impresa, prestando il proprio lavoro intellettuale o manuale alle dipendenze e sotto la direzione dell'imprenditore”.

Gli elementi che caratterizzano il lavoro subordinato e che lo contraddistinguono da quello autonomo, sono rappresentati dalla c.d. “eterodirezione” e dalla “dipendenza” del prestatore dal datore di lavoro.

L'elemento della “eterodirezione” consiste nella sottoposizione del prestatore alle direttive (ordini e istruzioni) del datore nell'esecuzione della prestazione. La “dipendenza” si sostanzia nello svolgimento della prestazione lavorativa in un contesto organizzativo/produttivo altrui (quello del datore di lavoro) e “in vista di un risultato di cui il titolare dell'organizzazione (e dei mezzi di produzione) è immediatamente legittimato ad appropriarsi”.

Obbligazione di mezzi e non di risultato

In cosa consiste l'obbligazione contrattuale? L'obbligazione di mezzi qualifica il rapporto di lavoro subordinato. L'obbligazione posta a carico del lavoratore consiste nella prestazione di attività, senza alcun rischio del risultato.

Nei manuali di diritto del lavoro essa è indicata, infatti, come semplice “messa a disposizione di energie lavorative” a vantaggio del datore di lavoro.

L'obbligazione di risultato, invece, caratterizza esclusivamente il rapporto di lavoro autonomo e si configura quando “una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio, con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente” (art. 2222 c.c.). Il rischio per il mancato conseguimento del risultato è posto a carico del lavoratore autonomo.

Misurabilità della prestazione del lavoratore subordinato

La prestazione di mezzi del lavoratore subordinato si intende perfettamente adempiuta quando operata con “la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale”.

Il lavoratore “deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende” (art. 2104 c.c.). Nel nostro settore la diligenza si misura con specifico riferimento alle mansioni che qualificano l'operatore; le “mansioni” del lavoratore appartengano al profilo professionale per cui questi è stato assunto ed esplicitano la qualità dell'attività dovuta, nonché esigono l'osservanza di tutti gli obblighi accessori (come il rispetto delle leggi e delle regole stabilite dall'organo di vigilanza) che assicurano una gestione professionalmente corretta.

Il secondo comma dell'art. 2104 c.c. prevede l'obbligo di obbedienza, che si ritiene essere un elemento essenziale della prestazione lavorativa e, quindi, riconducibile al potere direttivo e disciplinare del datore di lavoro.

Naturalmente l'obbligo di obbedienza non è illimitato. Il limite più esplicito al potere del datore di lavoro di pretendere l'obbedienza del lavoratore è riferito alla liceità dell'ordine imposto, per cui il datore di lavoro non può imporre direttive o impartire ordini (anche oralmente) che abbiano ad oggetto comportamenti in violazione di legge. In tal caso, anzi, il lavoratore ha il diritto e persino il dovere di segnalare ogni irregolarità all'organo gerarchicamente superiore (avvalendosi, se del caso, dell'assistenza sindacale).

Fedeltà, riservatezza, deontologia ed etica professionale.

Il lavoratore subordinato “non deve trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti alla organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio” (art. 2105 c.c.). La norma civilistica è intensificata dalla norma contrattuale (art. 52 CCNL) che esplicita il dovere di collaborazione in taluni comportamenti prescritti e in specifici comportamenti vietati.

“Il dipendente deve tenere un comportamento disciplinato e rispondente ai doveri inerenti all'esplicazione delle attività assegnategli” D'altro canto, per poter esplicare con la dovuta professionalità le mansioni richieste occorre (art. 60 CCNL) “sostenere la progressiva diffusione di una cultura interna basata sul rispetto dei valori aziendali, sull'importanza della competenza professionale (maturata anche a fronte della formazione svolta e della esperienza pregressa) nonché delle potenzialità individuali, in termini di attitudini ed orientamenti, sul raggiungimento dei risultati, mirando al crescente coinvolgimento dei lavoratori nel conseguimento degli obiettivi aziendali.

Diritto/dovere alla salute, intesa come “integrità psichica e fisica”

L'obbligo del datore di lavoro non si traduce solo in formazione e addestramento, egli infatti, per legge, “è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del

lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro" (art. 2087 c.c.).

Ovviamente la norma, che pone a carico del datore di lavoro il dovere (penalmente sanzionato) di tutelare la salute psico-fisica dei lavoratori, trova ulteriori specificazioni nella legge (D.lgs. 81/2008, c.d. "Testo Unico salute e sicurezza) e si attua nel settore bancario e assicurativo anche in tema di indebite pressioni commerciali. Il termine tecnico che si va rapidamente affermando per definire le violazioni al diritto all'integrità psico-fisica mediante indebite pressioni è "straining". Esso consiste in "una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione

che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer). Lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante".

Con la sentenza del 3 luglio 2013 nr. 28603, la Cassazione ha riconosciuto la situazione di stress forzato sul luogo di lavoro come causa di responsabilità giuridica per il datore di lavoro. Nella fattispecie, la stessa ha riconosciuto una responsabilità di natura penale a carico delle persone dell'azienda che avevano posto in essere le condotte mobbizzanti, in quanto causa di lesioni consiste in "disturbo dell'adattamento, reazione depressiva prolungata da problemi sul lavoro".

Nozione di cottimo - esclusioni

Secondo l'art. 2099 c.c., "la retribuzione del prestatore di lavoro può essere stabilita a tempo o a cottimo".

In sostanza, il lavoratore è retribuito a cottimo quando il compenso che percepisce è commisurato alla quantità di lavoro prodotto e non invece sulla base della durata della prestazione lavorativa. Il lavoro a cottimo può essere di due tipi:

- a tempo: si viene retribuiti in base al numero di ore effettuate;
- a misura: quando il reddito dipende dal numero di pezzi prodotti o "venduti" in un arco di tempo definito.

Il sistema, pur estraneo al contratto collettivo, sembra stranamente familiare nell'attuale contesto, dal momento che connota da svariati anni i c.d. "sistemi di incentivazione economica" in uso. Detti sistemi sono in genere predisposti unilateralmente dal datore di lavoro come forma di salario incentivante (discrezionale e non contrattuale). L'assenza di trasparenza, di equità e di proporzionalità nei sistemi aziendali solleva dubbi sulla correttezza e persino sulla legittimità di tali prassi aziendali.

Va tuttavia chiarito che, visto che il sistema del cottimo è nato come forma di corrispettivo tipicamente destinata al lavoro autonomo, la sua eventuale applicazione anche all'ambito del lavoro subordinato, richiede doverosi adattamenti. Infatti, mentre nel lavoro autonomo il cottimo è caratterizzato dal fatto che considera specificamente il "risultato" finale del lavoro compiuto, nell'ambito del lavoro subordinato la determinazione della retribuzione mediante tale sistema deve

utilizzare più propriamente come parametro il “rendimento”, inteso come prestazione del lavoratore. Tale precisazione risulta di particolare rilevanza quando il risultato non può essere portato a termine per cause che non dipendono dal lavoratore; in questi casi, infatti, il dipendente conserva il proprio diritto alla retribuzione.

Sotto tale profilo, i sistemi di incentivazione che premiano esclusivamente il risultato di vendita e non l'impegno profuso nel raggiungerlo appaiono di dubbia legittimità.

In ogni caso, indipendentemente dal salario discrezionale, la prestazione cui è contrattualmente obbligato il lavoratore subordinato è sempre e soltanto “obbligazione di mezzi”, per cui **il mancato raggiungimento dell'obiettivo di vendita non può mai inficiare la prestazione lavorativa, connotandola come inadeguata.**

Whistleblowing

Il “whistleblowing” è uno strumento legale, già collaudato da qualche anno, anche se con modalità diverse, negli Stati Uniti e in Gran Bretagna, per evidenziare e segnalare tempestivamente agli organi competenti (e giuridicamente responsabili) eventuali tipologie di rischio: pericoli sul luogo di lavoro, frodi interne, ai danni o ad opera dell'organizzazione, danni ambientali, false comunicazioni sociali, negligenze mediche, illecite operazioni finanziarie, minacce alla salute, casi di corruzione o concussione e molti altri ancora.

Il termine deriva dalle parole inglesi “whistle” (fischio) e “blowing” (soffio) -“soffiare nel fischio”- che in italiano potrebbe assumere il connotato negativo di spifferatore, delatore, ma che in inglese identifica, invece, una persona che lavora in un'impresa o in un ente (pubblico o privato) e che denuncia illeciti commessi al suo interno, affiancandola, metaforicamente, al ruolo di arbitro o di poliziotto che richiama l'attenzione su attività non consentite affinché vengano bloccate.

È evidente, infatti, come i primi in grado di intuire o ravvisare eventuali anomalie all'interno di un'impresa, di un ente pubblico o di un'organizzazione no-profit sono spesso coloro che vi lavorano e che sono in una posizione privilegiata per segnalare queste irregolarità. Tuttavia, indipendentemente dalla gravità o meno del fenomeno riscontrato, molto spesso i dipendenti non danno voce ai propri dubbi per pigrizia, ignoranza, egoismo ma, soprattutto, per paura di ritorsioni (se non addirittura del licenziamento) o per la frustrazione di non vedere un seguito concreto e fattivo alle proprie denunce.

L'istituto del whistleblowing offre, dunque, una tutela legale per i lavoratori che denunciano le irregolarità nel caso questi subiscano una ritorsione da parte del “denunciato” proprio a causa della delazione di quest'ultimo.

Nel nostro paese lo whistleblowing è stato disciplinato nell'art. 52-bis del D. Lgs. n. 72 del 12 maggio 2015, che recepisce, la Direttiva della comunità europea 2013/36/UE. Essa introduce delle garanzie individuali a tutela del lavoratore che compia l'atto di segnalare una reale o presunta infrazione, esse vanno distinte in garanzie di:

➤ **Riservatezza:** imponendo all'azienda un trattamento accurato dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, evitandone la divulgazione e la diffusione all'interno o all'esterno dell'azienda. La sola autorità giudiziaria dispone, nella fattispecie, di poteri che superano il vincolo di riservatezza aziendale imponendo, anzi, alle società obblighi di piena collaborazione.



- **Tutela contro i comportamenti ritorsivi:** prevedendo una maggiore attenzione verso i comportamenti ritorsivi o comunque sleali, da parte dell'azienda (ad esempio in caso di segnalazioni concernenti fatti la cui consistenza materiale o giuridica non risultasse confermata, ovvero riguardasse prassi tacitamente tollerate). Questa norma costituisce un rafforzamento della disciplina generale, facilitando sotto il profilo probatorio l'onere (che incombe al lavoratore) di argomentare e documentare, in giudizio, la discriminazione subita.
- **Irresponsabilità contrattuale e disciplinare:** precisando che “la segnalazione non costituisce di per sé violazione degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro”. Ciò significa che l'oggettiva inconsistenza dei fatti materiali e giuridici denunciati di per sé non è mai imputabile al lavoratore che abbia in buona fede segnalato una presunta infrazione.

Di particolare ed efficace impatto è la previsione del quarto comma dell'art. 52-bis, che garantisce che “l'identità del segnalante può essere rivelata solo con il suo consenso o quando la conoscenza sia indispensabile per la difesa del segnalato”.

Poste italiane ha declinato la normativa con la “Policy segnalazione anomalie” e con le linee guida approvate dal C.d.A. in data 11.10.2016, che si possono trovare integralmente al link http://www.posteitaliane.it/it/governance/policy_segnalazioni_anomalie.shtml

Le F.A.Q.

Budget e cottimo

Il budget può essere di risultato o deve limitarsi alla quantificazione della prestazione? Per esemplificare, mi possono incaricare di fare 100 telefonate, ma possono chiedermi 100 appuntamenti?

Il budget di risultato non è un “obbligo” contrattuale, ma al massimo un “onere”. Anche nella determinazione dell'obiettivo, tuttavia, non si dovrebbe premiare esclusivamente il risultato di vendita, quanto piuttosto l'intensità dell'impegno.

A fronte di 100 appuntamenti possono pretendere dal lavoratore 20 polizze?

Dal punto di vista giuslavoristico, oggetto della “pretesa” del datore di lavoro può essere solo impegno, diligenza, professionalità, collaborazione, fedeltà, ecc., ma il risultato dell'impegno non può divenire oggetto del contratto di lavoro subordinato. Tecnicamente, dunque, non possono essere “pretesi” neanche i 100 appuntamenti. Semmai, oggetto della prestazione possono essere 100 contatti o telefonate a clienti al solo fine di partecipare alle campagne di incentivazione.

Un budget con obbligazioni di risultato si potrebbe configurare come cottimo e pertanto al lavoratore andrebbe riconosciuta una retribuzione ulteriore e contrattata?

Tecnicamente e teoricamente sì. La modalità di retribuzione in analisi, sia pur storicamente riferita ai “pezzi” prodotti (come nel caso Olivetti) e non a quelli “collocati tra la clientela” (come accade oggi nel nostro settore), è stata importante oggetto della contrattazione collettiva, che in un primo momento (fra la fine degli anni '60 e l'inizio degli anni '70) ha tentato di ridurre l'applicazione al fine di limitare il deterioramento delle condizioni lavorative e l'insorgenza di disuguaglianze fra i lavoratori.

Recentemente, tuttavia, le nuove realtà organizzative ed economiche interne alle aziende stanno conducendo ad una nuova espansione dell'uso di un sistema incentivante, molto vicino al cottimo

È legittima la richiesta del venduto?

Intesa come obbligo informativo (“quanto hai venduto?”), sì.

Intesa come obbligo di “rispondere” contrattualmente del mancato raggiungimento del risultato di vendita (“perché non hai venduto? perché non ci sei riuscito, sei stato incapace di vendere?”), certamente no.

È legittima una richiesta del venduto ripetuta più volte nella giornata e nella settimana?

La risposta è identica alla precedente. Tuttavia se le modalità della richiesta del datore di lavoro si configurano come “straining”, tale condotta è oggettivamente illecita.

In tal caso la condotta illecita va riportata al superiore gerarchico nelle forme di segnalazione degli illeciti previste dall'azienda, o avvalendosi del Sindacato, rivolgendovi ai Rappresentanti Sindacali SLP CISL.

Sarà nostra cura dare seguito alle segnalazioni ricevute, nel rispetto della privacy, mediante i canali di confronto con l'Azienda.

È legittima la richiesta su quanto prevedo di vendere il giorno successivo o la settimana successiva?

È una forma molto diffusa di realizzazione dei budget. Sostanzialmente, essa può divenire una forma pervasiva di controllo preventivo delle performances di vendita. Sugeriamo di rispondere, a tali eventuali richieste, di “non essere in grado di fare previsione sui propri risultati di vendita, in quanto gli stessi dipendono da fattori estranei al proprio controllo”. Quindi formalmente la richiesta, se neutra, è legittima.

Orario di lavoro

Posso rifiutarmi di partecipare a riunioni commerciali, al di fuori del mio orario di lavoro, se non mi viene riconosciuto lo straordinario?

Sì, certamente. Il lavoro va retribuito. Anzi tale richiesta da parte dell'azienda potrebbe configurare persino un'evasione fiscale e contributiva.

Colloqui individuali

Posso rifiutarmi di partecipare a colloqui individuali di verifica dei risultati?

No, purché rispettosi della dignità personale e non improntati esclusivamente alla verifica dei risultati. Nota bene che detti colloqui possono svolgersi anche separatamente dai colloqui per la “valutazione professionale”.

Controllo a distanza

Sono legittime le telefonate di controllo alla clientela da parte dell'Area Territoriale/Filiale per verificare se effettivamente è stato preso l'appuntamento?

Sì, purché vengano fatte con prudenza e rispetto per la dignità del lavoratore. In particolare, va verificato che non ci sia invasività dei controlli in tema di privacy del lavoratore e, secondo il Garante della Privacy, anche i dati valutativi espressi dalla clientela contattata dovrebbero essere conoscibili dal lavoratore.

È legittimo il controllo del Responsabile di Area/Filiale sulla procedura per verificare gli appuntamenti o i risultati commerciali?

Intesa come mera informazione, certamente sì. Intesa come potenziale fonte di responsabilità per il mancato raggiungimento dell'obiettivo di risultato, certamente no.

È lecito chiedermi di inserire in procedura tutta la mia attività lavorativa? (quanti appuntamenti, a che ora, di che durata; attività amministrativa, quando e per quanto tempo, etc..)

Sì.

Minacce

Il Responsabile di Area/Filiale può trasferirmi se non raggiungo il budget?

NO. Il trasferimento può avvenire solo per “comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive”. Tra queste non è ricompreso il mancato raggiungimento dei risultati.

E' escluso anche che il trasferimento possa rappresentare una “sanzione” conseguente (le sanzioni disciplinari sono infatti solo quelle previste dalla legge).

Inoltre, se fosse dimostrato dal lavoratore il fine ritorsivo del trasferimento, lo stesso potrebbe non soltanto essere impugnato (per carenza delle oggettive ragioni), ma dare anche luogo a domanda risarcitoria.

Il Responsabile di Area/Filiale e l'Azienda in genere, nell'attuale quadro legislativo, possono demansionare il collega che non raggiunge i risultati prefissati?

Il “demansionamento unilaterale”, previsto dall'attuale schema di decreto sul riordino delle tipologie contrattuali (in base alla legge delega denominata Jobs Act) consente al datore di lavoro di esercitare lo “ius variandi” in senso orizzontale conferendogli la facoltà di adibire il lavoratore a mansioni riconducibili allo stesso livello di inquadramento alle ultime svolte.

Il CCNL (art. 20 mobilità professionale) limita l'impiego delle risorse, in posizioni di pari livello di inquadramento, tra i diversi ambiti organizzativi indicati nell'articolo stesso, ovvero, all'interno dello stesso ambito organizzativo, tra diverse attività o figure professionali, tenendo conto del grado di specializzazione e delle limitazioni correlate ad attività propriamente tecniche.

In tutti i casi di “ius variandi in peius”, cioè la variazione delle mansioni “verso il basso”, la riassegnazione di mansioni deve essere determinata o da ragioni oggettive (tecniche, organizzative e produttive) o da legittime ragioni soggettive (inabilità parziale del lavoratore conseguente a malattia o infortunio, ecc.), e non comporta la diminuzione del trattamento retributivo (ad eccezione delle voci economiche di natura indennitaria e legate all'effettivo espletamento della mansione).

In ogni caso, non può essere mai attuata per fini ritorsivi o sanzionatori.

Posso essere licenziato per scarso rendimento?

Per scarso rendimento si intende una violazione del dovere di diligenza del lavoratore, che può configurare un'ipotesi di giustificato motivo soggettivo di licenziamento.

Perché ciò accada, però, il datore di lavoro deve provare non solo il mancato raggiungimento del risultato (cioè la prestazione), ma anche che la causa di esso derivi da negligente inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore nella sua normale prestazione. Secondo la giurisprudenza, ricorre il giustificato motivo oggettivo quando dal mutamento dell'organizzazione aziendale derivi una sopravvenuta “inidoneità professionale” del lavoratore, intesa come incapacità di adeguamento della sua professionalità al nuovo assetto aziendale e, pertanto, alle nuove necessità funzionali che ne derivano.

Ricorre invece il giustificato motivo soggettivo quando il lavoratore manifesti un atteggiamento negligente protratto nel tempo e non modificato a seguito dei richiami dei suoi superiori (Cass. civ., 1 dicembre 2010, n. 24361). In ogni caso è il datore di lavoro a dover fornire la prova dello scarso rendimento del dipendente e il c.d. “nesso causale” è difficilmente argomentabile in giudizio.

Lo "straining" (come affrontarlo)

La Cassazione interviene sull'onere della prova a carico del datore di lavoro



Tra le fattispecie di "mobbing" riconosciute dalla giurisprudenza come foriere di responsabilità per il datore di lavoro, rientra anche il c.d. "straining". Ovviamente non ne esiste una nozione giuridica codificata, ma la stessa viene mutuata dalla dottrina.

Si tratta di "una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante.

La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer).

Lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante"

Con la sentenza del 3 Luglio 2013 n. 28603, la Cassazione ha riconosciuto la situazione di stress forzato sul luogo di lavoro come causa di responsabilità giuridica. Nella fattispecie, la stessa ha riconosciuto una responsabilità di natura penale a carico delle persone dell'azienda che avevano posto in essere le condotte mobbizzanti, in quanto causa di lesioni consistite in "disturbo dell'adattamento, reazione depressiva prolungata da problemi sul lavoro".

Affinché si possa parlare di straining è sufficiente una singola azione stressante, cui seguono effetti negativi duraturi nel tempo.



Ne consegue che lo straining è perseguibile penalmente e rientra tra le fattispecie del reato di maltrattamento di cui all'art. 572 del Codice Penale, al quale sono ascrivibili non solo percosse, ingiurie, minacce, ma anche atti di disprezzo, scherno ed umiliazioni, idonei a cagionare durevoli sofferenze fisiche e morali alla vittima.

Partendo da tale basilare sentenza, si può ipotizzare l'estensione della responsabilità penale dalle persone fisiche alle persone giuridiche (le società, e per esse i relativi amministratori).

Il passaggio è delicatissimo, ma fondamentale per una più piena tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori delle aziende.

In base al D. Lgs. 231/2001, infatti, è introdotta tale innovativa forma di responsabilità personale degli amministratori delle società per sanzionare i comportamenti illeciti compiuti dai propri dipendenti e dai soggetti rispondenti alla propria sfera di influenza. Tale responsabilità opera a pieno titolo, salvo che le società dimostrino di avere adottato un modello organizzativo, sanzionatorio e di controllo idoneo a prevenire ed evitare tali infrazioni.

E' noto che, le pressioni commerciali sono diventate una forma sempre più invasiva e pervasiva di controllo delle performance individuali, oltre che un'intollerabile espressione di costrittività organizzativa.

Le aziende del settore sottostimano tale rischio, considerandolo “basso” (rischio 1), ma tale situazione di “impasse” trova nuovi (e forse dirimenti) argomenti di valutazione in una recentissima **sentenza della Cassazione, la n. 2138 del 5 febbraio 2015.**

La stessa infatti sancisce la responsabilità (non oggettiva ed extracontrattuale) a titolo di inadempimento contrattuale dell'azienda che non rispetta gli obblighi di sicurezza.

Insomma, la responsabilità attribuita dalla Corte di Cassazione al datore di lavoro che non assicura condizioni adeguate di lavoro, in quanto inadempimento contrattuale, comporta un diverso regime probatorio: si presume, fino a prova contraria, la colpa del datore ai sensi dell'art. 2083 c.c. Dimostrato il nesso causale tra la lesione patita e l'inadempimento dell'azienda, il datore di lavoro è stato condannato, nella fattispecie esaminata dalla Cassazione, a rimborsare all'INAIL le somme erogate al lavoratore infortunato.

La conclusione che possiamo trarre dalla richiamata sentenza ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. è che, in caso di citazione in giudizio da parte del lavoratore che abbia subito vessazioni e/o illecite pressioni commerciali, è il debitore-datore di lavoro che deve provare di essere stato impossibilitato a garantire, nello specifico contesto lavorativo, un clima di relazioni sano e rispettoso dell'integrità psico-fisica del lavoratore.

Ma come potrebbe dimostrarlo, atteso che esso ha valutato nel DVR come “basso” il rischio stress lavoro-correlato (evitando più stringenti misure per prevenire le pressioni commerciali indebite)? E come potrebbe provare l'irresponsabilità giuridica dei propri amministratori, attesa (alla prova dei fatti) l'inadeguatezza del modello di organizzazione, sanzione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001? Non ne risulta, tuttavia, una ipotesi di responsabilità oggettiva, né la dispensa del lavoratore danneggiato da qualsiasi onere probatorio. Questi, infatti, resta gravato dell'onere di provare il “fatto” costituente inadempimento dell'obbligo di sicurezza nonché il nesso di causalità materiale tra l'inadempimento stesso ed il danno da lui subito, mentre esula dall'onere probatorio a carico del lavoratore la prova della colpa del datore di lavoro. È invece quest'ultimo ad esserne gravato, ai sensi della normativa contrattuale e civilistica, anche in considerazione della eventuale rilevanza penale dei suoi comportamenti di natura commissiva od omissiva.

E infine, **partendo dall'analisi della sentenza della Cassazione, possiamo ad alcuni suggerimenti pratici per istruire una causa di “straining”.**

La fattispecie dello straining si realizza ogniqualvolta vi siano le condotte marginalizzanti con le caratteristiche sopra definite.

Dal punto di vista documentale, è importante acquisire eventuali lettere di contestazione, le schede di valutazione delle prestazioni (che abbiano ad oggetto risultati di vendita anziché il comportamento diligente), **eventuali email dal contenuto offensivo, ordini di servizio non attinenti al ruolo e ogni documento che possa essere utile per ricostruire la fattispecie.**

Con riguardo alla documentazione medica, molto importanti sono i certificati del medico di base (per attestare la data di inizio dei disturbi), i certificati dei clinici (psicologo, psichiatra, ecc.) e la perizia medico-legale sul danno biologico.



In giudizio il lavoratore ha l'onere di individuare le mansioni per cui è stato assunto, nonché di allegare l'inadempimento dell'art. 2013 c.c. e dell'art. 2087 c.c., ovvero l'assegnazione a mansioni dequalificanti o a modalità di espletamento delle medesime dequalificanti o mortificanti, fornendo una descrizione utile ad una valutazione anche comparativa.

Spetta invece al datore di lavoro allegare e dimostrare, in base all'art. 1218 c.c. cosa in concreto ha svolto il lavoratore nel periodo oggetto di contestazione, nonché di aver garantito, direttamente o tramite fattiva vigilanza e intervento sull'operato dei collaboratori, la protezione legislativamente richiesta ex art. 2087 c.c., ovvero la prova dell'esatto adempimento o la non imputabilità dell'inadempimento.



Protocollo d'intesa in materia di proposizione commerciale

Accordo Poste Italiane/OO.SS. del 22.10.2013



1. L'Azienda, nella definizione dei programmi commerciali, individuerà obiettivi raggiungibili che saranno portati a conoscenza del personale con tempestività e trasparenza.

2. Il personale delle strutture commerciali impegnato in attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle attività di vendita, nel pieno rispetto della professionalità e dignità delle lavoratrici e lavoratori, dovrà svolgere, nei confronti del personale operativo, azioni di proposizione, stimolo e coinvolgimento, finalizzate a favorire il raggiungimento degli obiettivi assegnati, in coerenza con i principi espressi nel presente protocollo.

3. Le modalità di comunicazione, da parte dei suddetti soggetti dovranno, quindi, essere improntate ai principi di rispetto e collaborazione tra colleghi in linea con il Codice Etico, il Protocollo sulla RSI, le disposizioni aziendali in ambito di "netiquette" e le previsioni normative e contrattuali in materia.

4. Nella relazione con la clientela, il personale addetto alle attività di vendita dovrà offrire informazioni trasparenti, precise ed affidabili con l'obiettivo di acquisire in maniera duratura la fiducia della clientela, tenendo conto della specifica propensione all'investimento, in linea con quanto previsto dalla normativa di settore.

5. Nel confermare l'adozione di valori improntati alla massima collaborazione e rispetto, alla gestione coinvolgente dei collaboratori, al lavoro in squadra ed alla continua ricerca della soddisfazione del cliente interno ed esterno, si riafferma che i comportamenti agiti, a tutti i livelli, devono essere sempre ispirati ai principi di correttezza, onestà, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza, lealtà e reciproco rispetto, nonché essere coerenti con la legislazione, le normative ed i regolamenti che disciplinano i settori oggetto dell'attività commerciale di Poste Italiane.

6. In linea con quanto riportato ai punti precedenti, l'Azienda, rinnova la volontà di porre in essere le azioni opportune e necessarie ad evitare e contrastare qualsiasi eventuale forma di impropria pressione alla vendita non coerente con i principi riaffermati nel presente protocollo, al fine di sviluppare le opportune modalità di proposizione commerciale.

7. Poste Italiane conferma, altresì, il proprio impegno a promuovere periodiche iniziative di comunicazione finalizzate a facilitare la diffusione dei principi contenuti nel presente protocollo e favorire il miglioramento continuo della qualità delle relazioni al proprio interno. A tale proposito, l'Azienda favorirà, attraverso i propri canali di comunicazione interna, la massima diffusione dei contenuti del presente protocollo. Le Parti valutano, altresì, opportuno dare adeguata visibilità allo stesso nell'ambito della predisposizione del bilancio di sostenibilità di Poste Italiane.

8. Inoltre, le Parti ribadiscono la centralità della formazione come leva indispensabile per accrescere tecniche e competenze commerciali necessarie a favorire la crescita professionale delle risorse e, nel contempo, la capacità competitiva dell'Azienda. Particolare attenzione verrà posta agli aspetti riconducibili alla corretta gestione delle attività di indirizzo commerciale, secondo i principi e le finalità del presente protocollo.

9. Le Parti individuano nell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione professionale la sede per discutere i progetti formativi specificatamente orientati a favorire la corretta attuazione delle politiche commerciali, a conoscere in maniera adeguata le caratteristiche dei prodotti, ad accrescere le competenze necessarie a garantire la qualità del servizio offerto, la gestione interna della proposizione commerciale e a migliorare la relazione con la clientela.
10. L'Azienda predisporrà interventi formativi e di comunicazione ad hoc (a titolo esemplificativo: corsi di tecniche di vendita, corsi sulle modalità di comunicazione, corsi sulla gestione del rapporto con i propri collaboratori, realizzazione di video tutorial, etc.) rivolti al management ed alle figure professionali che ricoprono posizioni di responsabilità organizzativa e/o a diretto contatto con il business, in merito alla gestione delle risorse ed alle forme ed ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo commerciale, nel rispetto della professionalità, dell'impegno e della dignità di ciascun lavoratore, coerenti con le normative di riferimento del settore (MIFID, IVASS, CONSOB, Banca d'Italia, etc.). Verranno, altresì, strutturati specifici piani formativi e di comunicazione per accrescere le capacità di coinvolgimento del personale di vendita e la loro motivazione al raggiungimento degli obiettivi commerciali, nel rispetto dei valori riaffermati nel presente protocollo e per ottenere una maggiore consapevolezza del ruolo agito da ciascuno, favorendo specifici interventi formativi in aula.
11. Le Parti, al fine di realizzare momenti di monitoraggio sulla corretta implementazione della metodologia condivisa nel presente protocollo e sull'effettiva applicazione dei principi in esso contenuti, concordano di istituire un Osservatorio a livello Nazionale, composto da 2 membri per ogni OO.SS. presente protocollo e da una adeguata rappresentanza per Poste Italiane, che si riunirà con cadenza quadrimestrale.
12. Nell'ambito di tali incontri, potranno essere prospettate azioni positive di miglioramento della metodologia e di quanto previsto dal presente protocollo, con particolare riferimento a momenti di formazione specifica, tesi ad affermare sempre di più una cultura organizzativa improntata ai valori Aziendali. Le proposte in ambito formativo verranno indirizzate all'attenzione dell'apposito Ente Bilaterale per le opportune valutazioni.
13. Le Parti concordano, che con il presente protocollo, si intende espressamente superare ogni accordo e/o prassi in essere relativa alla materia delle proposizioni commerciali.

Codice Etico Gruppo Poste - Tutela dei diritti e della dignità dei lavoratori

Ciascun destinatario, nell'ambito del proprio ruolo, favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della personalità dei lavoratori; in tal senso, collabora attivamente per mantenere un clima interno che garantisca il rispetto della dignità di ciascuno.

I rapporti tra i dipendenti del Gruppo sono improntati a valori di civile convivenza e si svolgono nel rispetto dei diritti e della libertà delle persone, nonché dei principi fondamentali che affermano la pari dignità sociale senza discriminazioni per ragioni di nazionalità, lingua, sesso, razza, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizioni fisiche o psichiche. I rapporti tra i dipendenti, a prescindere dai livelli di responsabilità, si svolgono con lealtà, correttezza e rispetto, fermi restando i ruoli e le diverse funzioni aziendali. Ciascun responsabile di unità organizzativa esercita i poteri connessi alla propria posizione aziendale con obiettività ed equilibrio, curando la crescita professionale dei propri collaboratori e il miglioramento delle condizioni di lavoro. Ciascun dipendente tiene un comportamento collaborativo, assolvendo ai propri compiti con responsabilità,

efficienza e diligenza.

Il testo del Codice Etico al seguente link:

http://www.posteitaliane.it/resources/editoriale/pdf/Codice_Etico_GruppoPosteitaliane.pdf

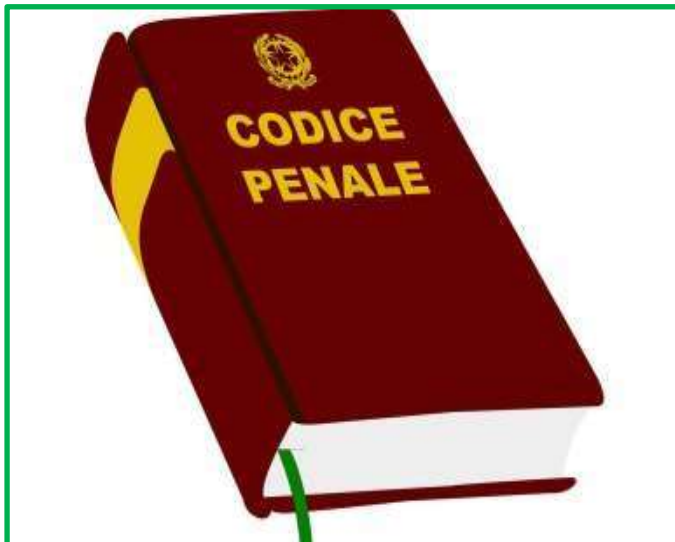
Protocollo d'intesa in materia di responsabilità sociale d'impresa (All.13 CCNL)

Benessere delle persone e qualità del lavoro

Tra i vari punti trattati in questo protocollo al punto B di questo capitolo l'azienda si impegna, con la collaborazione dei lavoratori e delle relative rappresentanze, ad attivare specifiche azioni volte a prevenire e rimuovere comportamenti vessatori, anche di natura psicologica, che abbiano l'effetto di produrre situazioni di discriminazione, ed a promuovere il rispetto delle persone e la tutela di ogni diversità, a garanzia della dignità professionale, morale e personale di ciascuno. Questo al fine di garantire lo svolgimento delle attività lavorative in un ambiente idoneo e favorire un clima aziendale positivo.

Cosa prevede la legge sui delitti contro l'onore e la libertà morale

È opportuno essere fortemente consapevoli che indipendentemente dal ruolo e dalla posizione gerarchica, il comportamento di ciascuno deve essere orientato alla massima correttezza, professionalità e rispetto della persona; pertanto



ribadiamo che non è consentito a nessuno, ed in nessun contesto, sconfinare nell'ingiuria, minaccia, plagio e ricatti di ogni genere; tutti comportamenti perseguiti dal Codice Penale come di seguito riportato.

Art. 594 Codice Penale

Ingiuria

Chiunque offende l'onore o il decoro di una persona presente è punito con la reclusione fino a sei mesi o con la multa fino a euro 516. Alla stessa pena soggiace chi commette il fatto mediante comunicazione telegrafica o

telefonica, o con scritti o disegni, diretti alla persona offesa.

La pena è della reclusione fino a un anno o della multa fino a euro 1.032, se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato. Le pene sono aumentate qualora l'offesa sia commessa in presenza di più persone.

Art. 595 Codice Penale

Diffamazione

Chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.

Se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato, la pena è della reclusione fino a due anni, ovvero della multa fino a euro 2.065.

Se l'offesa è recata col mezzo della stampa o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità, ovvero in atto pubblico, la pena reclusione da sei mesi a tre anni o della multa non inferiore a euro 516. Se l'offesa è recata a un Corpo politico, amministrativo o giudiziario, o ad una sua rappresentanza o ad una autorità costituita in collegio, le pene sono aumentate.

Art. 610 Codice Penale

Violenza privata

Chiunque, con violenza o minaccia, costringe altri a fare, tollerare, od omettere qualche cosa è punito con la reclusione fino a quattro anni.

La pena è aumentata se concorrono le condizioni previste dall'articolo 339.



Art. 611 Codice Penale

Violenza o minaccia per costringere a commettere un reato

Chiunque usa violenza o minaccia per costringere o determinare altri a commettere un fatto costituente reato è punito con la reclusione fino a cinque anni.

La pena è aumentata se concorrono le condizioni previste dall'articolo 339.

Art. 612 Codice Penale

Minaccia

Chiunque minaccia ad altri un ingiusto danno è punito, a querela della persona offesa [120-126; c.p.p. 336], con la multa fino a euro 1.032. Se la

minaccia è grave o è fatta in uno dei modi indicati nell'articolo 339, la pena è della reclusione fino a un anno e si procede d'ufficio.

Art. 612-bis Codice Penale

Atti persecutori

Salvo che il fatto costituisca più grave reato, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni chiunque, con condotte reiterate, minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero da ingenerare un fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita.

La pena è aumentata se il fatto è commesso dal coniuge, anche separato o divorziato, o da persona che è o è stata legata da relazione affettiva alla persona offesa ovvero se il fatto è commesso attraverso strumenti informatici o telematici.

La pena è aumentata fino alla metà se il fatto è commesso a danno di un minore, di una donna in stato di gravidanza o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ovvero con armi o da persona travisata.

Il delitto è punito a querela della persona offesa. Il termine per la proposizione della querela è di sei mesi. La remissione della querela può essere soltanto processuale. La querela è comunque irrevocabile se il fatto è stato commesso mediante minacce reiterate nei modi di cui all'articolo 612,



secondo comma. Si procede tuttavia d'ufficio se il fatto è commesso nei confronti di un minore o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nonché quando il fatto è connesso con altro delitto per il quale si deve procedere d'ufficio.

Conclusioni

Con queste indicazioni abbiamo voluto fornire ai colleghi alcune informazioni per creare consapevolezza di quello che è lecito e non è lecito in materia

di pressioni commerciali.

Alla luce degli approfondimenti fatti esortiamo i colleghi a non lasciarsi intimidire da pressioni e/o minacce rispetto ai risultati, invitandoli semmai a segnalare i comportamenti scorretti alla casella postale elettronica :

Osservatorio Nazionale Proposizioni Commerciali@posteitaliane.it

(così come previsto dal verbale di riunione dell' Osservatorio Paritetico Nazionale del 15 gennaio 2019) e ad informare tempestivamente la nostra Segreteria Territoriale.

Pressioni e minacce non devono parimenti distogliere dal rispetto della normativa MiFID e antiriciclaggio.

Segnaliamo a questo proposito anche il rischio di contestazioni disciplinari.

Abbiamo infatti notizia che l'Auditing interviene su casi di variazione della profilatura MiFID contestuale alla sottoscrizione di un prodotto finanziario, con rischio di contestazioni disciplinari per i colleghi. Ci sono stati segnalati anche casi di prodotti venduti alla clientela "meno evoluta", con invito a firmare successivo.

Molti colleghi hanno perso il controllo della situazione e rischiano sanzioni disciplinari non solo per raggiungere il budget ad ogni costo, ma anche e soprattutto perché non reggono psicologicamente le sempre più pervasive pressioni commerciali.

È pertanto sempre più importante essere consapevoli di quello che è lecito e di quello che non lo è, senza farsi condizionare dall'ambizione del capo di turno.

Concludendo, invitiamo i colleghi a respingere le logiche della vendita "a tutti i costi", mantenendo comportamenti rispettosi della clientela e delle sue esigenze.

Vi invitiamo inoltre a partecipare fattivamente alle iniziative messe in campo dalla SLP CISL per riaffermare condizioni di vita e di lavoro rispettose della dignità delle persone.

Indicazioni operative Operatore di Sportelleria (OSP)

La figura dello sportellista, nodo terminale della Rete, chiamata quotidianamente a svolgere ruoli di livello superiore ad effettuare sostituzioni presso altri UP, necessita sicuramente di precise indicazioni su come ci si deve comportare nel merito.



«Momentanea applicazione» del distacco presso altro UP



I distacchi non sono mai nominativi, ma a rotazione tra il personale operante nell'Up individuato dal Servizio Gestione Operativa per un periodo di applicazione temporanea di norma non superiore a 15 giorni. Anche in questo caso vi-ge il principio della volontarietà del dipendente interessato.

In caso di distacco presso UP presente in un comune diverso da quello di residenza/UP applicazione, lo stesso va comunicato con preavviso?

Sì, la trasferta fuori il comune di residenza/lavoro deve essere "comandata" con almeno 3 giorni di preavviso.

Trasferta senza preavviso quando?

Nei casi di comprovata eccezionalità ed urgenza in cui si renda necessario garantire l'efficienza del servizio, ovvero la integrità e/o la sicurezza degli impianti, la trasferta può aver luogo anche senza la preventiva autorizzazione. In tal caso, il dipendente interessato dovrà tempestivamente informare il Responsabile della struttura di appartenenza ed al rientro provvedere alla formalizzazione secondo le normali procedure.

Il dipendente comandato in distacco, quali mezzi è autorizzato ad utilizzare per raggiungere l'UP al quale è stato assegnato?

E' autorizzato all'utilizzo dei mezzi pubblici, con orari forniti dalla Filiale e regolamentati nei tempi di apertura e chiusura dello stesso ufficio con uno scarto di 30 minuti. In assenza di tali mezzi o su richiesta del dipendente può essere autorizzato dalla Filiale l'utilizzo del mezzo proprio.

E' possibile protrarsi in ufficio oltre l'orario di lavoro?

NO, è fatto assoluto divieto rimanervi ! **(art. 31 comma VI del CCNL)**

Tali violazioni potrebbero anche essere sanzionate se non debitamente autorizzate in straordinario.

In caso di eventi criminosi la tutela nei confronti del lavoratore potrebbe venire meno.

In presenza di ammanco, ed in assenza di rilevatori di banconote false, il dipendente è costretto a ripianare la cassa?



NO, in mancanza di rilevatori di banconote false non siete obbligati a ripianare la la cassa.

In presenza di contestazioni nel merito, rivolgetevi alla nostra struttura SLP territoriale.

Contro gli ammanchi o deficienze di cassa consigliamo di stipulare l'apposita polizza assicurativa con lo CSAP.

Per informazioni :

www.csap.it

cell: 339/3393893

Sig. Mauceri Alessandro

All'Operatore di sportello può essere conferito un budget commerciale personale?

NO, a norma del vigente CCNL, l'Azienda non può conferire budget commerciali personali agli sportellisti.

Quali attività commerciali competono all'Operatore di Sportello?

Sviluppo dei prodotti transazionali (Libretti, BFP, conti, Sim, Postepay, Postepay Evolution, etc.), sviluppo e fidelizzazione dei clienti attraverso attività di proposizione di prodotti/servizi collegati ai prodotti transazionali (domiciliazione, accrediti, etc.), utilizzo dello strumento CRM Light per sviluppare l'offerta su prodotti/servizi di diretta competenza degli Specialisti Commerciali o del Direttore UP.

In caso di utilizzo password altrui, il dipendente è comunque tutelato?

NO, le password sono personali e non vanno né fornite ad altri, né utilizzate quelle di altri. Ricordiamo inoltre che durante le pause previste per i videoterminalisti, è consigliato bloccare la propria postazione di lavoro. Inoltre, l'accesso a procedure a voi non autorizzate, variazioni di profilo, mansioni superiori, vanno richieste con apposito modulo alla filiale di appartenenza ed autorizzate.

Passaggio di livello in «C»

L'operatore di sportello junior (livello D) con almeno 24 mesi di precedente anzianità di servizio vede ridotto da 12 a 9 mesi il tempo di permanenza nel livello prima dell'inquadramento nel livello superiore C, «operatore di sportello senior».

Regolamentazione Pausa Videoterminalista

Com'è a tutti noto, con **l'Accordo Nazionale del 25/03/2010**, agli sportellisti di Poste Italiane è stato riconosciuto lo **status di "videoterminalista"** e quindi il diritto a far attivare le relative procedure di consultazione, ad eccezione dei "monoperatore" che essendo da solo a svolgere il servizio non può vedersi riconosciuta la pausa da applicazione a video, perché si configurerebbe il reato di "interruzione di pubblico servizio".

L'accordo riconosce come videoterminalisti tutto il personale con figura professionale "operatore di sportello", con orario di lavoro settimanale superiore a 20 ore, adibito in modo continuativo ad attività di sportello.

Tale personale, ai sensi di quanto previsto dall'art. 176 D.Lgs 81/08, deve essere sottoposto a visita di controllo per la sorveglianza sanitaria, identificando con precisione il periodo nel quale si sarebbe dovuto portare a termine il primo ciclo di visite dei circa 38.000 sportellisti, entro il mese di marzo dell'anno 2011.



Per le pause da applicazione a video, si è individuato un principio obiettivo per il loro riconoscimento collegandole al numero di operazioni svolte giornalmente da ogni operatore di sportello.

Al raggiungimento delle prime novantacinque (95) operazioni ciascun operatore avrà diritto ad una interruzione dell'attività mediante cambiamento della stessa, per la durata di 10 minuti. **Inoltre lo stesso operatore, dopo ulteriori cento (100) operazioni fruirà di una ulteriore interruzione, anch'essa della durata di 10 minuti.**

Il raggiungimento del numero di operazioni previste fa nascere in automatico il diritto al distoglimento da video, lasciando al DUP il mero scaglionamento delle pause dei vari addetti, in modo da evitare possibili contenziosi con la clientela, specie in presenza del Gestore Attese.

Il periodo di inizio/fine adibizione ad altra attività dovrà essere registrato da ciascun operatore tramite il sistema di rilevazione delle presenze in uso.

PROCEDURA INTERRUZIONE ATTIVITA' (INAT)

In ottemperanza alle norme previste dal D.Lgs. 81/08 che legifera in materia di tutela di sicurezza e salute durante il lavoro, **SDP implementa un meccanismo che sollecita l'operatore di sportello ad interrompere la propria attività ogni 95 o 100 operazioni contabili (identificate dal progressivo operazione sul Giornale di Fondo).** E' esclusa dal conteggio la fase CHIU (Chiusura Carrello). Il limite massimo delle operazioni consecutive consentito è fissato attualmente a 95 per le prime operazioni eseguite dall'apertura della sessione di lavoro e a 100 per le operazioni eseguite dopo aver effettuato la prima pausa.

Il meccanismo prevede anche che a 5 operazioni dal raggiungimento limite massimo di operazioni consecutive, SDP visualizzi il messaggio di Figura 1 e Figura 2 per segnalare l'approssimarsi della richiesta di interruzione delle attività di sportello.

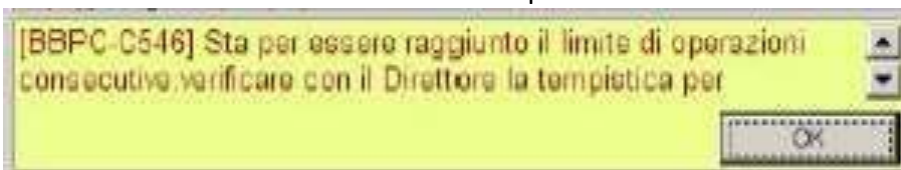


Figura 1 – Messaggio di preavviso Interruzione

(selezionando la freccia verso il basso sulla barra di scorrimento è possibile visualizzare il resto del messaggio)

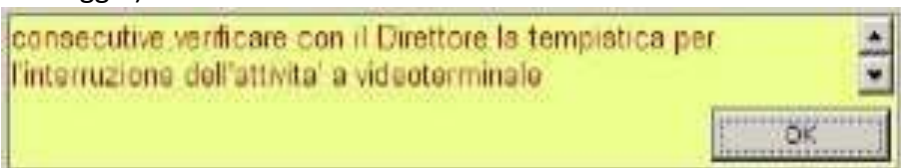


Figura 2 – Messaggio di preavviso Interruzione

Ogni volta che viene raggiunto il limite massimo di operazioni consecutive il sistema presenta una maschera bloccante di "Segnalazione Interruzione".

La maschera contiene i pulsanti Accetta e Posponi ed un testo che varia secondo la seguente regola:

- Al raggiungimento del primo limite di operazioni consecutive previste per l'interruzione delle attività di sportello il sistema visualizza "E' stato raggiunto il limite di 95 operazioni consecutive previste per l'interruzione delle attività a videoterminale (equivalenti alle XXX operazioni indicate nell'applicativo SDP); è necessaria una sospensione delle attività a videoterminale."

dove:

- xxx è il numero di operazioni effettuate (numero riportato nella testata in alto destra di SDP)
- La figura seguente mostra un esempio di tale maschera.

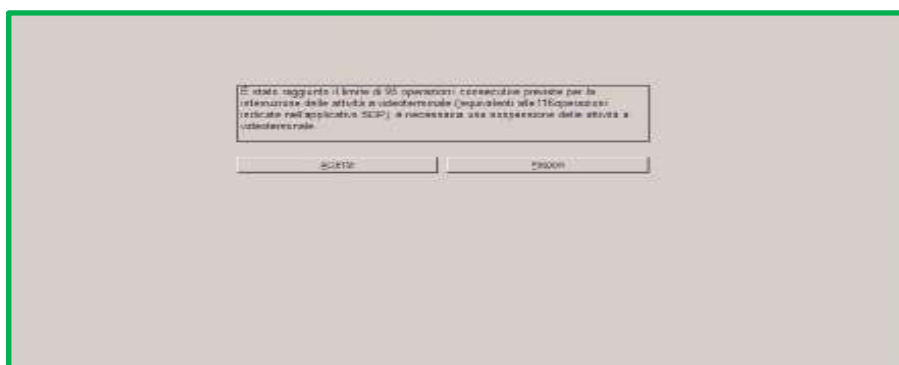


Figura 3 - Interruzione Attività maschera principale (Fase INAT)

- Al raggiungimento del limite di operazioni consecutive previste dopo aver accettato la prima interruzione (ossia per le pause successive alla prima) il sistema visualizza “E' stato raggiunto il limite di ulteriori 100 operazioni consecutive previste per l'interruzione delle attività a videoterminale (equivalenti a xxx operazioni SDP conteggiate a partire dall'ultima pausa effettuata); è necessaria una sospensione delle attività a videoterminale” dove:

- xxx è il numero di operazioni effettuate (comprese le chiusure carrello), a partire dall'accettazione della pausa precedente.

Se all'ingresso nella maschera il carrello risulta essere aperto, il sistema visualizza un messaggio che invita l'operatore ad effettuarne la chiusura prima di dichiarare la pausa (“Attenzione! Effettuare la chiusura del carrello prima della pausa [Si]”).

La selezione di “Accetta Interruzione” interrompe e fa ripartire da 0 il conteggio delle operazioni consecutive. La maschera “Segnalazione Interruzione” scompare, e viene lanciata l'applicazione Lettore Virtu@le attraverso la quale l'operatore può dichiarare l'uscita.

Una volta effettuata la pausa, l'operatore deve tornare sull'applicazione Lettore Virtu@le e dichiarare l'entrata, quindi può rientrare sulla sua postazione di lavoro.

La selezione di “Posponi Interruzione” prevede che la maschera di “Segnalazione Interruzione” scompaia, e successivamente ricompaia dopo 5 operazioni.

La maschera “Segnalazione Interruzione” può essere lanciata anche manualmente, ma solo dopo aver posposto la pausa, selezionando la voce “INAT - Interruzione Attività ”dal menù “ATIN - Attività Interne”, digitando in rapida sequenza il codice fase o selezionando l'icona di colore rosso (posta nell'area delle applicazioni Web) che rappresenta l'interruzione di attività (Figura 4).



Figura 4 - Icona Interruzione Attività

Assistenza Uffici Postali Numero Verde 800.000.160

Rammentiamo a tutte le figure operanti in ambito UP, che il Contact Center è a vostra disposizione per fornirvi informazioni ed assistenza, qualora risultasse necessario!



La Trasferta (c.d. Distacco) e le sue regole



Sono considerati in trasferta tutti i dipendenti chiamati, per esigenze di servizio, ad operare provvisoriamente fuori dalla località ove è ubicata la propria sede di lavoro. Con il termine "località" e l'espressione "luogo di lavoro" si intende l'ambito territoriale di un Comune. Con l'espressione "sede di lavoro" si intende la struttura immobiliare nella quale è situato il posto di lavoro in cui abitualmente viene resa la prestazione.

Applicazioni Temporanee

Premessa

Le applicazioni temporanee di durata inferiore a 30 giorni dovranno essere autorizzate dalla Funzione Gestione Operativa di Filiale in accordo con la Funzione Risorse Umane.

Le applicazioni temporanee di durata superiore a 30 giorni (continuativi o disposte con più provvedimenti, ma di durata complessiva superiore a 30 giorni nell'arco temporale di 2 mesi), dovranno essere preventivamente condivise ed autorizzate da RUO/RUR/GESTIONE MP.

Qualora la necessità di copertura dovesse protrarsi per periodi di tempo consistenti e divenire, pertanto, strutturale, occorrerà ricorrere alle consuete azioni gestionali nel rispetto del sistema normativo, del CCNL vigente e degli Accordi con le Organizzazioni Sindacali in essere.

Oggetto di queste istruzioni, sono le sole applicazioni temporanee di durata inferiore a 30 giorni.

Di norma queste applicazioni si rendono necessarie per far fronte a situazioni impreviste che determinano una carenza di personale in alcuni Uffici Postali. oppure rispondono alla necessità di coprire adeguatamente la rete degli uffici razionalizzati.

L'applicazione sarà disposta tramite **l'apposito applicativo Distacchi** ad opera dell'operatore di Filiale addetto alla movimentazione del personale, attraverso un sistema guidato step by step in 3 fasi.

Chi autorizza la trasferta di un dipendente?

La trasferta deve essere preventivamente autorizzata dal Responsabile della Struttura di riferimento dell'interessato, per indifferibili esigenze di servizio e per il tempo strettamente necessario all'espletamento dell'incarico.



L'autorizzazione deve essere richiesta in forma scritta?

SI, utilizzando l'apposito modulo almeno tre giorni prima dell'inizio della trasferta, contestualmente all'eventuale richiesta d'anticipo.

E' prevista, altresì, la possibilità di avvalersi di un'autorizzazione cumulativa utile per gestire più trasferte di una stessa persona nell'arco del mese.

N.B.: Nei casi di comprovata eccezionalità ed urgenza in cui si renda necessario garantire l'efficienza del servizio, ovvero la integrità e/o la sicurezza degli impianti, la trasferta può aver luogo anche senza la preventiva autorizzazione. In tal caso, il dipendente interessato dovrà tempestivamente informare il Responsabile della struttura di appartenenza ed al rientro provvedere alla formalizzazione secondo quanto prima descritto.

E' possibile ottenere un anticipo economico per la trasferta?

SI, il dipendente inviato in trasferta può ottenere un anticipo limitatamente alle spese vive previste, per un importo minimo di 100 euro. Il Punto Amministrativo interessato provvederà all'erogazione degli importi, che potrà essere effettuata in contanti o con accredito su conto corrente postale.

N.B.: Il dipendente che si avvale di tale facoltà dovrà presentare all'ufficio competente la nota spese, con allegata la relativa documentazione, entro 10 giorni dal rientro, ridotti a 5 a ridosso della chiusura dell'esercizio finanziario.

Qualora non siano pervenuti entro il suddetto termine, automaticamente verrà effettuata la relativa trattenuta sul cedolino stipendiale del primo o secondo mese successivo alla trasferta.

Trattamento economico previsto in caso di trasferta

- **Il personale di livello F,E,D,C,B** inviato in trasferta fuori dalla località ove è ubicata la sede di lavoro di provenienza avrà diritto:

- a) al rimborso delle spese di viaggio, di vitto e alloggio documentate;
- b) alla indennità di trasferta in misura proporzionale all'assenza dal posto di lavoro, ivi compreso il tempo trascorso in viaggio e nelle seguenti misure:

-Livello F

Euro 0,71 per le ore diurne

Euro 1,05 per le ore notturne per complessivi euro 20,26 giornalieri

Livelli E, D, C, B

Euro 0,96 per le ore diurne

Euro 1,41 per le ore notturne per complessivi euro 27,46 giornalieri

N.B.: L'indennità di trasferta ed il rimborso delle spese di vitto non sono dovute per trasferte:

- a) di durata inferiore a 4 ore;
- b) effettuate nella località di abituale dimora, ove questa sia diversa da quella dell'abituale sede di lavoro;
- c) compiute in località distanti meno di 10 Km dalla sede di lavoro o dalla dimora abituale.

Con l'espressione "dimora abituale" si intende la dimora effettivamente utilizzata, in modo non occasionale, dal lavoratore e dai componenti il proprio nucleo familiare.

- **Personale livello A2 - A1 (Quadri aziendali)**

Il personale inviato in trasferta fuori dalla località in cui è ubicata la propria sede di lavoro ha diritto:

- a) al rimborso delle spese di viaggio, di vitto e alloggio documentate;
- b) ad un'indennità oraria pari a 1,32 euro per le ore diurne e 1,97 euro per le ore notturne, in caso di trasferta di durata compresa tra le 4 e le 10 ore;
- c) ad una quota fissa pari al 2% del minimo tabellare mensile e dell'indennità di contingenza per ogni giorno di trasferta, per il rimborso delle spese non documentabili, per trasferte di durata superiore a 10 ore.

N.B.: I trattamenti di cui ai punti B e C si intendono non cumulabili ed alternativi tra loro.

N.B.: Per tutto il personale il tempo trascorso in viaggio, fermo restando la corresponsione dell'indennità di trasferta, non è considerato, ad ogni conseguente effetto, ai fini del computo della durata dell'effettiva prestazione di lavoro.

Quali sono le fasce orarie diurne e quali quelle notturne?

Ai fini dell'attribuzione dell'indennità oraria diurna o notturna, sono considerate ore diurne quelle comprese tra le 07:01 e le 21 :00 e notturne quelle comprese tra le 21 :01 e le 07:00.

Quali sono gli elementi utili ai fini del calcolo della durata di trasferta?*

La durata decorre dal momento della partenza dal "luogo di lavoro", ovvero dalla località di "abituale dimora", se diversa da quella in cui è ubicata la sede di lavoro e più vicina alla località di destinazione, e termina al momento del rientro nella stessa località.

***N.B.: Ai fini del computo della durata di trasferta, superate le prime 4 ore, le frazioni di ora si arrotondano all'ora se superiori a 30 minuti.**

In caso di viaggi di lunga percorrenza è previsto l'uso del mezzo aereo?

L'uso del mezzo aereo è previsto per esigenze funzionali o di convenienza economica e comunque per percorrenze superiori ai 400 Km.

E' consentito l'utilizzo del taxi?

L'utilizzo del taxi è previsto esclusivamente per spostamenti in caso di tragitti urbani ed extraurbani non adeguatamente serviti da altri mezzi pubblici o in caso di partenze o rientri in orari "scomodi", inconciliabili, ecc.

In ogni caso il percorso deve essere riferito all'incarico di servizio ed indicato sulla ricevuta.

E' consentito l'utilizzo del mezzo aziendale?

Sì, fermo restando quanto detto in precedenza, potrà essere autorizzato l'utilizzo di un veicolo di servizio ad uso esclusivo aziendale.

E' consentito l'utilizzo del mezzo proprio?

Per esigenze di carattere funzionale può essere autorizzato, su richiesta dell'interessato, dal Responsabile che dispone la trasferta, solo per raggiungere sedi distanti dall'ambito del Comune della sede di lavoro non superiori a 250 Km.

In caso di utilizzo del mezzo proprio quanto spetta?

L'uso del mezzo proprio viene remunerato rapportandolo ad 1/4 del costo di un litro di carburante, vigente alla data di partenza della trasferta, per ogni Km percorso. L'interessato dovrà compilare il relativo modulo indicando il costo di un litro di carburante utilizzato e i Km effettivamente percorsi (andata e ritorno).

Qual è il limite di spesa per vitto?

E' previsto il rimborso delle spese documentate da ricevuta fiscale, limitatamente a 2 pasti giornalieri da consumare nelle ore rituali ed entro il limite di 35 euro.

Nel caso in cui il lavoratore non presenti alcun rimborso documentate per le spese di vitto meridiano (pranzo), allo stesso verrà comunque attribuito il Ticket Restaurant maturato per la giornata di trasferta.

Qual è il limite di spesa a seguito di pernottamento?

Il limite di spesa è fissato in euro 125 a notte nella località di trasferta presso alberghi convenzionati e comunque documentato da ricevuta fiscale.

N.B.: Nelle sole città di Roma e Milano, qualora vi sia indisponibilità di alberghi convenzionati potranno essere autorizzati pernottamenti in altri alberghi entro il limite di spesa di 150 euro a notte.

La Richiesta

Vediamo adesso qual'è il sistema (applicativo) per richiedere la trasferta; nel frattempo vi illustreremo la procedura per entrare nell'applicativo e richiedere l'inserimento della trasferta, che poi verrà confermata dal responsabile della struttura (DUP).

La nuova applicazione web relativa alla gestione delle trasferte impone la massima attenzione sulla corretta procedura che, non solo consente ai lavoratori di inserire direttamente on-line sia la richiesta che la consuntivazione delle proprie trasferte, ma esige che i Responsabili di struttura procedano direttamente alla relativa autorizzazione.

Vi preghiamo, in particolare, di porre la massima attenzione su alcuni aspetti di utilizzo dell'applicativo:

- l'accesso all'applicativo di Gestione delle Trasferte deve essere sempre effettuato tramite il portale aziendale accessibile da tutte le PDL;
- tutti i dipendenti dovranno inserire direttamente, tramite il suddetto applicativo, le richieste di trasferta **prima della data di inizio della trasferta stessa o al massimo, entro la prima giornata di inizio della trasferta stessa;**
- per le trasferte relative ad applicazioni temporanee autorizzate tramite applicativo Distacchi UP o connesse alla partecipazione a corsi di formazione/meeting, aziendali ecc. che non necessitano dell'emissione del titolo di viaggio mediante Agenzia Viaggi, non sarà necessario inserire la richiesta di trasferta nell'applicativo (costituendo, in tali ipotesi, titolo autorizzativo sia la mail generata

dall'applicativo Distacchi UP sia la convocazione formale al corso di formazione/meeting). Tuttavia, in tali casi, dovrà essere allegato al modulo di consuntivazione generato in automatico dall'applicazione, anche copia modulo di autorizzazione prodotto dall'applicativo Distacchi UP o copia della convocazione al corso di formazione/meeting, che dovrà essere fornito dal Responsabile Diretto al dipendente richiedente la consuntivazione della trasferta.

A tale proposito si ricorda, che nel suddetto modulo di autorizzazione prodotto dall'applicativo Distacchi UP dovrà necessariamente essere indicato se la trasferta sia stata disposta mediante l'uso del mezzo privato o del mezzo pubblico.

- l'autorizzazione della trasferta tramite applicativo diventa condizione essenziale per l'emissione dei titoli di viaggio, con la conseguenza che nessun titolo di viaggio verrà chiesto all'Agenzia Viaggi convenzionata se la trasferta non verrà prima autorizzata dal Responsabile;
- dovrà essere compilato il campo Aggiungi Servizio Viaggio solo ed esclusivamente per i titoli di viaggio che dovranno essere emessi dall'Azienda tramite Agenzia di viaggio (ad esempio: biglietti per treni ad alta velocità e biglietti aerei); **i titoli di viaggio per treni regionali, autobus e metropolitane saranno acquistati direttamente dal dipendente e rimborsati in sede di consuntivazione e pertanto non dovranno essere inseriti nel suddetto campo;**
- il richiedente la trasferta riceverà informazioni circa lo stato autorizzativo delle proprie richieste (nonché i titoli di viaggio necessari per la trasferta stessa) tramite mail automatica; **nel caso in cui il beneficiario della trasferta non sia dotato di mail aziendale nominativa, potrà indicare un indirizzo di posta elettronica alternativo, ferma restando la possibilità di seguire l'iter approvativo delle proprie richieste tramite applicativo.**

Infine, quanto al tema della consuntivazione e della verifica rispetto ai giustificativi, si ricorda, a



beneficio comune, che l'autorizzazione da parte del Responsabile riguarda la consuntivazione "dichiarata" dal proprio collaboratore. La responsabilità in capo a lui, pertanto, si riferisce esclusivamente alla coerenza con le Policy aziendali, ovvero i massimali di spesa, tipologia di mezzo utilizzato, chilometri effettuati, orari, riconoscibilità del secondo pasto, etc.

pologia di mezzo utilizzato, chilometri effettuati, orari, riconoscibilità del secondo pasto, etc.

Ove i giustificativi prodotti non siano coerenti ed idonei a comprovare la spesa il Punto Amministrativo non potrà procedere a porre in pagamento il rimborso.

Per quanto non espresso nella presente vi invitiamo a leggere attentamente Il Manuale di applicazione web - Gestione Trasferte - disponibile a sistema.

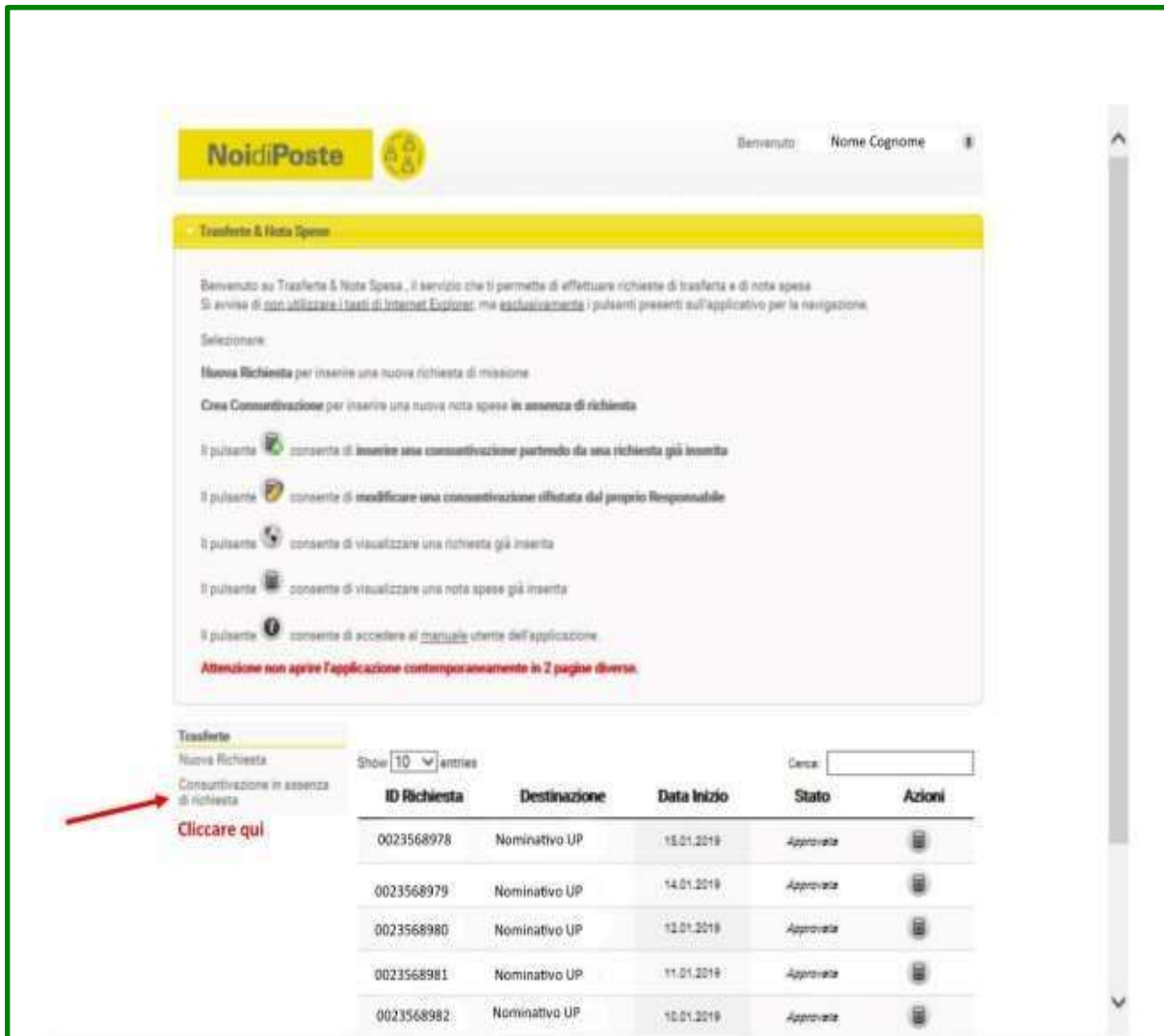
Inserimento della richiesta



Occorre andare sull'icona **Postepernoi** (da PDL ufficio postale), una volta fatto l'accesso andate in basso alla pagina (per semplificare il percorso), **SCRIVANIA** e dopo cliccate su **APPLICAZIONI**. Troverete un elenco di applicativi, andate in basso e cercate trasferte; se non è già selezionato cliccate sul **tasto SI**, puntate il cursore e fate doppio click su **TRASFERTE**. Prestate attenzione a selezionare il tasto SI; per accedere questo dovrà essere quello che visualizzate:

☐ SI	☒ No	SW MICROSOFT
☐ SI	☒ No	TAGETIK ANALYTICS
☐ SI	☒ No	TM LIGHT
☐ SI	☒ No	TM LIGHT STAFF
☐ SI	☒ No	TRACCIATURA PACCHI INESITATI E CONSEGNA TI AGLI UFI
☒ SI	☐ No	TRASFERTE
☐ SI	☒ No	UAI - SELF RESET PASSWORD

Una volta che entrate all'interno troverete questa schermata:



NoidiPoste Benvenuto Nome Cognome

Trasferite & Nota Spese

Benvenuto su Trasferite & Nota Spese, il servizio che ti permette di effettuare richieste di trasferta e di nota spese. Si avvisa di non utilizzare i tasti di Internet Explorer, ma esclusivamente i pulsanti presenti sull'applicativo per la navigazione.

Selezione:

- Nuova Richiesta** per inserire una nuova richiesta di missione.
- Crea Consuntivazione** per inserire una nuova nota spese in assenza di richiesta.
- Il pulsante  consente di inserire una consuntivazione partendo da una richiesta già inserita.
- Il pulsante  consente di modificare una consuntivazione rifiutata dal proprio Responsabile.
- Il pulsante  consente di visualizzare una richiesta già inserita.
- Il pulsante  consente di visualizzare una nota spese già inserita.
- Il pulsante  consente di accedere al manuale utente dell'applicazione.

Attenzione non aprire l'applicazione contemporaneamente in 2 pagine diverse.

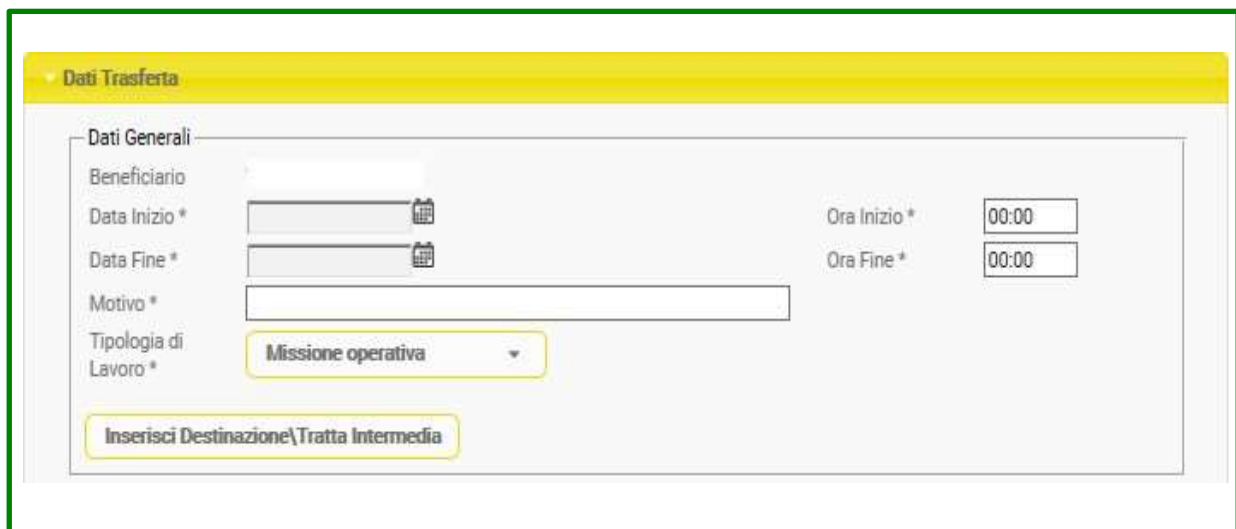
Trasferite

- Nuova Richiesta
- Consuntivazione in assenza di richiesta
- Cliccare qui**

Show 10 entries

ID Richiesta	Destinazione	Data Inizio	Stato	Azioni
0023568978	Nominativo UP	15.01.2019	Approvata	
0023568979	Nominativo UP	14.01.2019	Approvata	
0023568980	Nominativo UP	13.01.2019	Approvata	
0023568981	Nominativo UP	11.01.2019	Approvata	
0023568982	Nominativo UP	10.01.2019	Approvata	

Cliccate su consuntivazione in assenza di richiesta e vi darà questa schermata:



Dati Trasferta

Dati Generali

Beneficiario:

Data Inizio *: 

Data Fine *: 

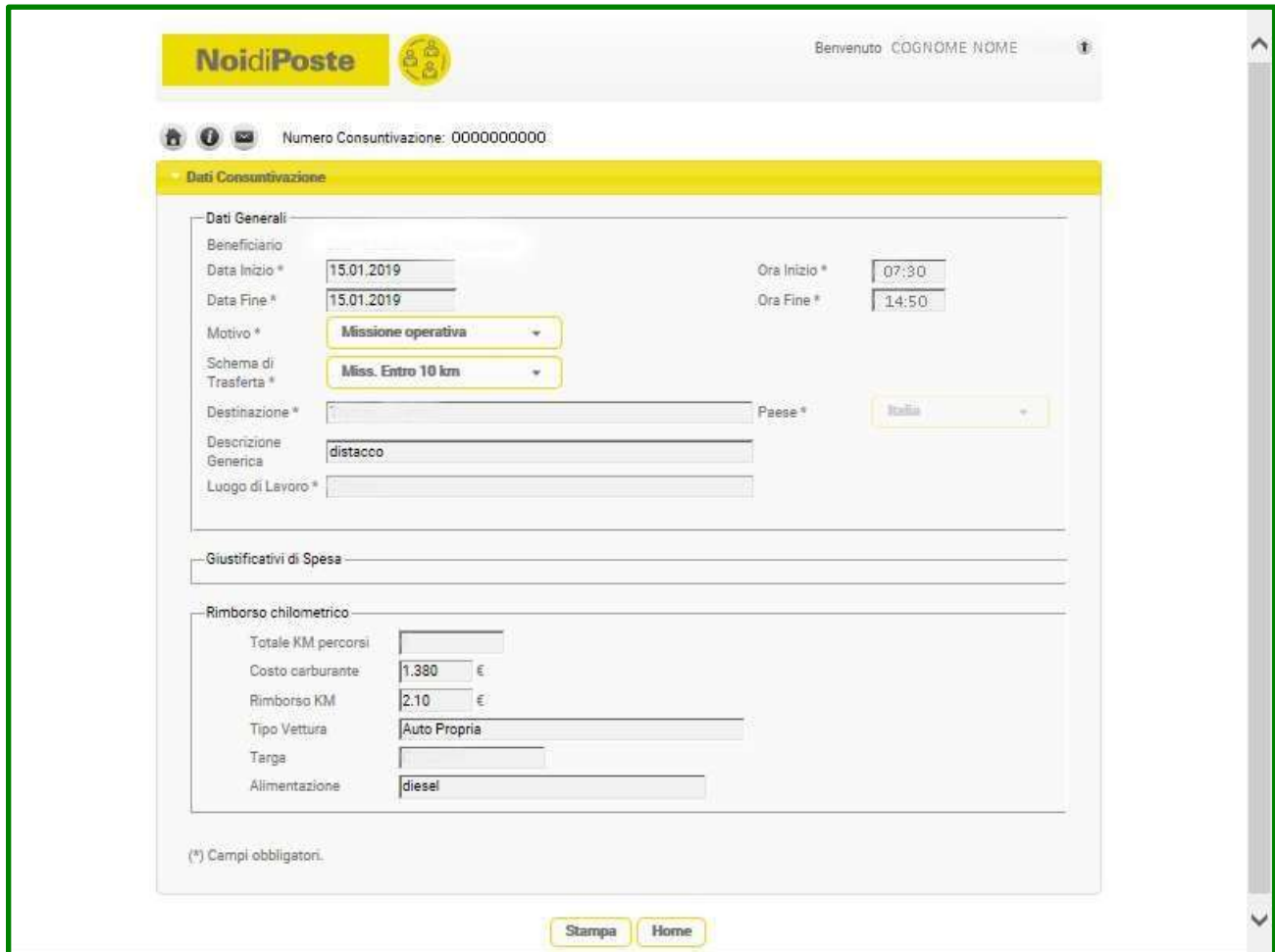
Motivo *:

Tipologia di Lavoro *: **Missione operativa** ▼

Ora Inizio *:

Ora Fine *:

Inserisci Destinazione\Tratta Intermedia



The screenshot shows the 'NoidiPoste' web application interface. At the top, there's a header with the 'NoidiPoste' logo and a user greeting 'Benvenuto COGNOME NOME'. Below the header, there's a navigation bar with icons and the text 'Numero Consuntivazione: 0000000000'. The main content area is titled 'Dati Consuntivazione' and contains several sections:

- Dati Generali:** Includes fields for 'Beneficiario', 'Data Inizio *' (15.01.2019), 'Data Fine *' (15.01.2019), 'Ora Inizio *' (07:30), 'Ora Fine *' (14:50), 'Motivo *' (Missione operativa), 'Schema di Trasferta *' (Miss. Entro 10 km), 'Destinazione *', 'Paese *' (Italia), 'Descrizione Generica' (distacco), and 'Luogo di Lavoro *'.
- Giustificativi di Spesa:** A section for justifying expenses.
- Rimborso chilometrico:** Includes fields for 'Totale KM percorsi', 'Costo carburante' (1.380 €), 'Rimborso KM' (2.10 €), 'Tipo Vettura' (Auto Propria), 'Targa', and 'Alimentazione' (diesel).

At the bottom of the form, there's a note: '(*) Campi obbligatori.' and two buttons: 'Stampa' and 'Home'.

Selezionate la data della trasferta, ricordate che non è possibile inserire richieste di trasferta che abbiano data di inizio antecedente alla data di inserimento; al massimo può essere inserita il giorno stesso.

Occorre inserire:

- la data di inizio e fine;
- l'orario da cui uscite dalla vostra abitazione, che stabilirà l'inizio della trasferta, e l'orario in cui ritornerete alla vostra abitazione;
- motivo : inserite "missione operativa" (in caso di indecisione contattate chiedete al vostro responsabile e/o a Risorse Umane);
- riquadro destinazione : inserite il comune di destinazione;
- riquadro descrizione generica : indicate distacco;
- rimborso chilometrico. Nel caso di utilizzo (autorizzato dal responsabile) di auto propria è possibile chiedere un rimborso chilometrico che sarà calcolato come stabilito da prassi. Le informazioni da inserire nella corrispondente sezione sono:
- totale KM percorsi
- costo carburante (inserire il punto e non la virgola per separare i decimali, es. 1.45)
- tipo vettura (valorizzato di default con "auto propria")
- targa vettura
- alimentazione vettura (diesel, benzina, metano, etc.)

Se tutto è stato inserito correttamente cliccate sul **tasto INVIA**. Se non sono stati inseriti giustificativi di spesa potete andare avanti e confermare.

A questo punto la vostra trasferta è stata inserita correttamente ed è consultabile (nello stato da approvare) in basso tra la richieste presentate.

Successivamente il vostro responsabile dovrà approvare tale richiesta.

Una volta confermata lo stato vi apparirà “approvato”.

Una volta inviata la richiesta e approvata sarà possibile stamparla.

Una e-mail con i dettagli della consuntivazione inserita verrà inviata agli indirizzi di posta elettronica del beneficiario della trasferta e del responsabile dell’approvazione della trasferta stessa, indicati nella parte bassa della pagina di Consuntivazione Trasferta.

Nei casi in cui l’approvatore della trasferta sia un responsabile di 4° o 5° livello organizzativo, una mail di notifica verrà inviata anche al responsabile di livello gerarchico superiore.

Nei casi residuali, per i quali a sistema non è “mappato” il responsabile del richiedente, è fatto obbligo al richiedente di inserire l’indirizzo e-mail del responsabile che dovrà approvare la consuntivazione di trasferta (è possibile cercare l’indirizzo cliccando sul **tasto “RUBRICA”**).

Per inviare la consuntivazione di trasferta al proprio responsabile per la successiva approvazione è necessario cliccare sul tasto **“INVIA”** posto alla fine della pagina.

Con il tasto **“HOME”** si torna alla pagina iniziale (home page) dell’applicativo, perdendo tutti gli inserimenti effettuati (un messaggio vi chiederà comunque conferma della scelta effettuata).

La nota spese inserita viene acquisita con lo stato **“Da AUTORIZZARE”** e visualizzata nel riepilogo delle trasferte presente nella pagina principale dell’applicativo.



N.B. i km percorsi vanno sommati tra l’andata e il ritorno.

Abbiamo cercato di semplificare l’inserimento e la compilazione di una richiesta trasferta.

Ricordate anche che vi sono altre causali per la motivazione, ma per casi specifici vi invitiamo a contattare lo specifico ufficio (Risorse Umane)

La beggiatura

La timbratura non è altro che la certificazione della presenza, e delle rispettive entrate e uscite dal servizio. Attualmente tutto il personale, ad eccezione dei Quadri (obbligo di una sola timbratura in entrata), è tenuto alla timbratura. Dalle timbrature si stabiliscono entrate, uscite ed eventuali permessi presi ad ore. L'assenza di timbratura nelle normali casistiche, produce assenza dal lavoro, che può essere giustificata in caso di avvenuta malattia, infortunio ferie, etc. (vedi capitoli dedicati agli argomenti in materia)

Vediamo ora qual'è la corretta procedura della timbratura (arrivo e uscita dall'ufficio), e quali sono gli eventuali casi che si possono venire a creare in presenza di avvenimenti programmati (corsi, convocazioni) o imprevisti vari.



La beggiatura va effettuata presso il lettore di badge oppure, in assenza di tale dispositivo, attraverso il lettore virtuale (a cui si accede dalla postazione di lavoro attraverso l'apertura iniziale del pc o attraverso altre web).

Di norma il cartellino si passa all'entrata in ufficio (inizio servizio) e all'uscita (fine servizio).

L'orario autorizzato è quello di servizio previsto dal vigente CCNL o eventualmente lo straordinario e/o prelievi aggiuntivi tipo il Conto Ore.

La permanenza in ufficio oltre l'orario di servizio o nei giorni in cui si è assenti a vario titolo può sfociare in procedimenti e sanzioni disciplinari.

Nei casi che non rientrano nell'ordinaria amministrazione (corsi di formazione, convocazioni, etc.) queste sono le procedure da seguire.

Corsi

Nel caso in cui il corso o la convocazione abbiano inizio e fine con l'orario di servizio (quindi quando gli orari coincidono) occorre timbrare l'entrata e l'uscita regolarmente.

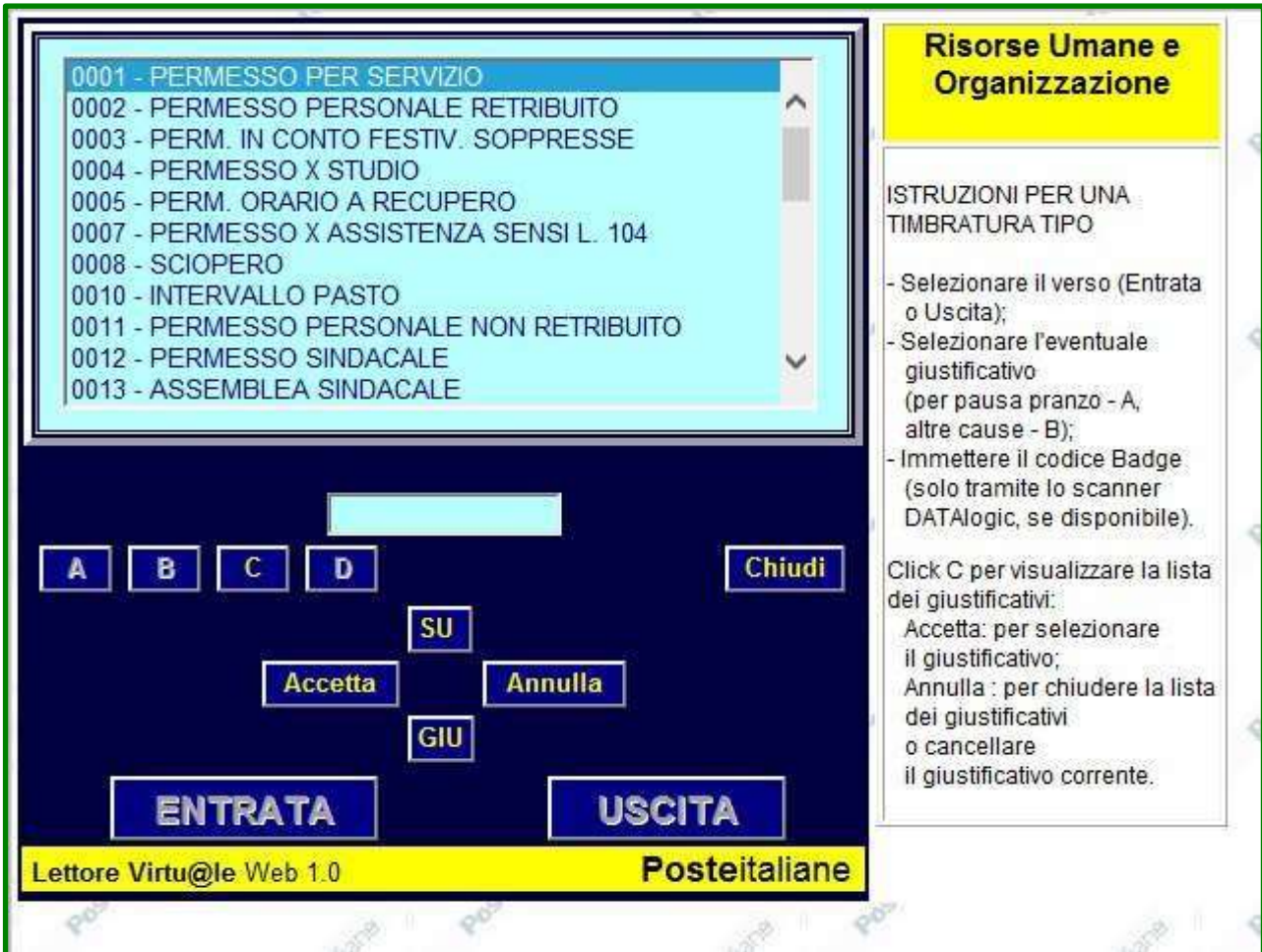
Invece nel caso in cui il corso di formazione o la convocazione vengano fatte in orario di servizio, ma dopo l'inizio della giornata lavorativa, è necessario timbrare l'uscita per servizio dall'ufficio postale,

con la causale 0001 permesso per servizio, mentre quando si arriverà sul luogo della convocazione bisognerà beggiare l'entrata per servizio.



A questo punto se il corso finisce in concomitanza del termine orario di servizio dovrete timbrare l'uscita che coincide con la fine della giornata lavorativa. **Viceversa se il corso finisce dopo qualche ora e risultate ancora in servizio dovrete timbrare l'uscita dal corso con la causale "permesso per servizio 0001", e quando arriverete nel vostro ufficio timbrerete l'entrata sempre con la causale "permesso per servizio 0001".**

A fine giornata si timbrerà semplicemente l'uscita.



0001 - PERMESSO PER SERVIZIO
0002 - PERMESSO PERSONALE RETRIBUITO
0003 - PERM. IN CONTO FESTIV. SOPPRESSE
0004 - PERMESSO X STUDIO
0005 - PERM. ORARIO A RECUPERO
0007 - PERMESSO X ASSISTENZA SENSI L. 104
0008 - SCIOPERO
0010 - INTERVALLO PASTO
0011 - PERMESSO PERSONALE NON RETRIBUITO
0012 - PERMESSO SINDACALE
0013 - ASSEMBLEA SINDACALE

Risorse Umane e Organizzazione

ISTRUZIONI PER UNA TIMBRATURA TIPO

- Selezionare il verso (Entrata o Uscita);
- Selezionare l'eventuale giustificativo (per pausa pranzo - A, altre cause - B);
- Immettere il codice Badge (solo tramite lo scanner DATAlogic, se disponibile).

Click C per visualizzare la lista dei giustificativi:
Accetta: per selezionare il giustificativo;
Annulla: per chiudere la lista dei giustificativi o cancellare il giustificativo corrente.

ENTRATA USCITA

Lettore Virtuale Web 1.0 Posteitaliane

Convocazioni

Altro caso frequente è quando vi sono convocazioni in Filiale (esempio: colloqui gestionali, briefing collettivi per tipologia di ufficio o omogeneità di figure professionali) in fasce orarie che sfiorano l'orario di servizio, e quindi possono essere considerate **straordinario**.

In questo caso è importante timbrare nuovamente l'entrata e l'uscita dal servizio.

Sciopero prestazioni straordinarie e/o aggiuntive

Una diversa fattispecie è il caso di adesione allo sciopero di prestazioni straordinarie e/o aggiuntive, indetto dalle O.O.S.S.

In questo caso siete autorizzati e tutelati a non presentarvi a corsi, colloqui, etc. qualora i medesimi si svolgano al di fuori dell'orario di servizio.

In questo caso, il dipendente che abbia aderito all'astensione dalle predette prestazioni non incorrerà in alcun modo in assenze ingiustificate nè in sanzioni disciplinari.

0015 - ALTRE CAUSE
0016 - MISSIONE BREVE
0017 - PERM. RETRIB. ACCERT. TI CLINICI/V.M. GEST.
0018 - CORSI DI FORMAZIONE
0019 - PERMESSO PER CARICHE ELETTIVE POLITICHE
0020 - SERVIZIO ESTERNO AUTISTI E PORTAPIEGHI
0021 - SERVIZIO ESTERNO DI RECAPITO E SIMILARI
0022 - SERVIZIO ESTERNO PERSONALE VIAGGIANTE
0027 - PERMESSO PER RAPPRESENTANTE R.S.U./R.S.A.
0028 - PERM. PER MONTE ORE INDIVID. MATURATO
0031 - ATT./DISATT. SIST. SPORT. U.P.

A

B

C

D

SU

Accetta

Annulla

GIU

ENTRATA

USCITA

Risorse Umane e Organizzazione

ISTRUZIONI PER UNA TIMBRATURA TIPO
- Selezionare il verso (Entrata o Uscita);
- Selezionare l'eventuale giustificativo (per pausa pranzo - A, altre cause - B);
- Immettere il codice Badge (solo tramite lo scanner DATAlogic, se disponibile).

Click C per visualizzare la lista dei giustificativi:
Accetta: per selezionare il giustificativo;
Annulla: per chiudere la lista dei giustificativi o cancellare il giustificativo corrente.

Lettore Virtu@le Web 1.0
Posteitaliane

P.I.R. e festività sopresse a ore, permessi personali da recuperare, assemblea sindacale

Altro caso di entrata posticipata o di uscita giustificata anticipata potrebbe essere **quando si partecipa alle assemblee sindacali, quando si usufruisce dei P.I.R. e delle festività sopresse ad ore o di permessi da recuperare (art. 34 comma I del CCNL), etc.**

In questi casi la timbratura va fatta con l'apposita causale.

Di seguito vi illustriamo le principali causali di timbratura.

P.I.R. : causale 0054

Festività sopresse : causale 0003

Permessi retribuiti da recuperare : 0005

Assemblea sindacale : causale 0013

Al dipendente spettano ogni anno 10 ore di diritto per partecipare alle assemblee sindacali (art. 8 del CCNL)

Articolo 8 CCNL

La partecipazione alle assemblee durante l'orario di lavoro è limitata a 10 ore annue, per le quali verrà corrisposta la normale retribuzione; la durata dell'assenza dal lavoro comincia a decorrere dal momento in cui il dipendente si allontana dal posto di lavoro per partecipare all'assemblea fino al suo rientro nella sede di servizio. A tal fine si terrà conto delle rilevazioni dei dispositivi di controllo automatici delle presenze nonché di quelle effettuate dal responsabile della singola unità produttiva ovvero del singolo luogo di lavoro.

Può capitare che le assemblee non si svolgano sui posti di lavoro (Unità Produttive). **In questi casi** in cui, per ragioni organizzative e produttive l'assemblea è organizzata fuori dai locali dell'Azienda

E prima del turno lavorativo del mattino (orario antimeridiano) o poco prima della fine del turno lavorativo del pomeriggio (orario pomeridiano). **va timbrata solo, rispettivamente, l'entrata o l'uscita sempre con la causale 0013 assemblea sindacale.**



0027 - PERMESSO PER RAPPRESENTANTE R.S.U./R.S.A.
0028 - PERM. PER MONTE ORE INDIVID. MATURATO
0031 - ATT./DISATT. SIST. SPORT. U.P.
0032 - PERMESSO PER ALLATTAMENTO
0048 - PERMESSO HANDICAP MAX 18 ORE
0054 - PERMESSO INDIVID. RETRIB. AD ORE
0056 - PER. HAND. ORE FIGLIO < 3 ANNI
0058 - PER. HAND. ORE FIGLIO >= 3 ANNI
0062 - PAUSA VDT
0065 - Conto Ore OSP
0066 - Permesso sindacale (ore)

A B C D Chiudi

SU

Accetta Annulla

GIU

ENTRATA USCITA

Lettore Virtu@le Web 1.0 Posteitaliane

Principali causali di timbratura

- 0001:** Permesso per servizio
- 0002:** Permesso da recuperare
- 0003:** Permesso c/fest.soppresse
- 0004:** Permesso studio
- 0005:** Permesso orario a recupero
- 0007:** Perm. per assist.Legge 104
(per se stesso)
- 0008:** Permesso per sciopero
- 0010:** Intervallo pasto
- 0011:** Permesso personale non retrib.
- 0012:** Permesso sindacale
- 0013:** Assemblea sindacale
- 0015:** Altre cause
- 0016:** Missione breve
- 0017:** Permesso retribuito
Accert.ti Clinici M. Gest.
- 0018:** Corsi di formazione
- 0019:** Permesso per cariche elettive
politiche

- 0020:** Servizio esterno autisti portapieghi
- 0021:** Servizio esterno di recapito e similari
- 0022:** Servizio esterno personale viaggiante
- 0027:** Permesso Rappresentante RSU
- 0028:** Permesso per monte ore Individuale maturato
- 0031:** Att./Disatt.Sist.Sport. U.P.
- 0032:** Permesso per allattamento
- 0048:** Permesso per ass. Legge 104 max 18 ore
- 0054:** Permesso Individuale Retribuito ad ore
- 0056:** Permesso ass. Legge 104 figlio < 3 anni
- 0058:** Permesso ass. Legge 104 figlio >= 3 anni
- 0062:** Pausa Video Terminale VDT
- 0065:** Conto ore Osp.
- 0066:** Permesso sindacale ad ore

Procedura di timbratura con dispositivo



Inserire il badge con la banda magnetica rivolta verso il lato facendolo scorrere nel verso della freccia corrispondente all'azione che si sta compiendo (entrata o uscita), il terminale risponde con : "timbratura accettata".

Timbratura con causale

- 1) premere il tasto giallo (vedi figura a lato)
- 2) passare il badge sul display Compare la scritta causale
- 3) inserire la causale usando i tasti numerici
- 4) premere il tasto "E" per confermare.

Il terminale risponde con "**Timbratura Accettata**" (in caso di errore premere il tasto "C" per cancellare e ripetere i passaggi da 1 a 4)

Importante

Ricordiamo infine che la timbratura è importante per garantire le vostre tutele, diritti e doveri.

N.B. : Il badge aziendale è di proprietà di Poste Italiane e non del dipendente !

in caso di furto e/o smarrimento va comunicato immediatamente all'ufficio di Risorse Umane e va presentata regolare denuncia di furto o smarrimento presso l'autorità giudiziaria.

L'ufficio di competenza della Filiale dopo la vostra segnalazione provvederà a dotarvi di un cartellino provvisorio.



Censimento persone fisiche, giuridiche e rispettivi documenti accettati come da disposizioni normative vigenti



Il censimento non è altro che l'acquisizione di informazioni (nome, cognome, codice fiscale, residenza, data e luogo di nascita e posizione lavorativa) di una persona. Il censimento può essere fatto sia per la persona fisica ma anche per persone giuridiche (per esempio, ditta individuale, società giuridiche, associazioni, condomini, enti religiosi, etc.).

Un corretto censimento è indispensabile per i dovuti adempimenti relativi alle segnalazioni statistiche, antiriciclaggio e di vigilanza richieste da Banca D'Italia e da altri organismi di vigilanza esterni. Si può procedere al censimento di un soggetto o alla variazione dei dati anagrafici di un soggetto già censito, solo dopo aver provveduto ad identificarlo e a verificare la regolarità e la completezza della documentazione raccolta a supporto, in considerazione della tipologia del cliente.

L'operatore deve pertanto procedere alla identificazione, sia dei soggetti che si presentano per richiedere l'apertura del rapporto, sia di coloro che dovranno operare su di esso a diverso titolo (es.: rappresentanti legali e delegati), controllando, la regolarità e la completezza della documentazione di ciascuno.

Nell'identificazione della clientela ai fini del censimento anagrafico, si fa riferimento alla classificazione della Banca d'Italia e a quanto stabilito dal Sistema Europeo dei Conti nazionali e regionali, sistema centrale di riferimento per le statistiche sociali ed economiche dell'Unione europea, che rappresenta lo standard per la trasmissione dei dati di contabilità nazionale a tutte le organizzazioni internazionali.



Pertanto, per ciascuna tipologia di clientela, è necessario identificare:

A) la natura giuridica "persona fisica" o "persona non fisica", necessaria per la scelta della funzione di censimento da utilizzare e che riveste importanti effetti sulla successiva operatività (dati obbligatori, collegamenti anagrafici, condizioni collegate al rapporto etc.);

B) lo specifico target di clientela, per la corretta attribuzione dei codici SAE-RAE-CIAE-ATECO, in funzione dell'attività economica esercitata di un soggetto, nello specifico:

- 1) **SAE** Settore di Attività Economica : identifica le caratteristiche giuridico istituzionali secondo la classificazione di Bankitalia.
- 2) **RAE** Ramo Attività Economica : rappresenta una classificazione dei rami di attività previsti da Bankitalia ed è utilizzato per le segnalazioni all'archivio CAI
- 3) **CIAE** Codice Interno Attività Economica : rappresenta in modo dettagliato l'attività economica svolta dal cliente, secondo una codifica interna a ciascun istituto di credito

N.B. : Bancoposta utilizza il CIAE per “segmentare” la clientela e gestire, per il solo prodotto finanziario “Conto Corrente”, l'applicazione delle condizioni economiche tramite listini puntuali.

C) **ATECO ATTIVITÀ ECONOMICHE a cura dell'ISTAT**: è obbligatorio o facoltativo in funzione del SAE di appartenenza del soggetto. Ad esempio è obbligatorio per tutti i soggetti appartenenti al settore delle “Società non finanziarie” ed al sottosettore “Famiglie produttrici” per i quali è previsto il RAE diverso da zero; l'ATECO si rileva dal certificato di attribuzione della Partita IVA ed è anche riportato sul certificato di Iscrizione in Camera di Commercio.

Una corretta classificazione assume rilevanza per:

- le segnalazioni agli organismi di vigilanza esterni (Agenzia delle Entrate, Bankitalia), rispettando gli standard per la trasmissione dei dati di contabilità nazionale a tutte le organizzazioni internazionali (SAE-RAE);
- la corretta attribuzione del CIAE, che influisce sulle condizioni economiche del conto corrente collegato all'NDG del titolare dei rapporti stessi, in quanto determina la chiave d'accesso ai diversi listini;
- fini interni, sia statistici che commerciali.

Per i prodotti finanziari Bancoposta, il sistema anagrafico di riferimento è Anagrafe Generale Bancoposta - ANAG.

Il censimento/aggiornamento della posizione anagrafica può avvenire operando con una delle seguenti modalità:

- da front end, in fase di apertura/arricchimento rapporto;
- direttamente in Anagrafe generale in 3270.

Tutti i front end dedicati alla vendita di prodotti finanziari (NFEC, NFEL, NFEB, NFEP, SDP, POSIDONIA ...) consentono di effettuare il censimento o l'aggiornamento della posizione anagrafica in fase di apertura/arricchimento rapporto, alimentando automaticamente ANAG.

Dopo aver identificato un soggetto e acquisita la dovuta documentazione, occorre verificare se il soggetto risulti o meno già censito nel sistema informativo aziendale.

Qualora il soggetto sia già presente in Anagrafe, si dovrà verificare che i dati siano completi e aggiornati.

Il sistema anagrafico di riferimento per le carte prepagate, ad esclusione delle PostePay Evolution, che prevedono il censimento del titolare in Anagrafe Generale, è CARD.



N.B. : Per le modalità operative di aggiornamento anagrafico di un soggetto titolare di Postepay si rimanda a quanto previsto al Manuale Carte Postepay nominative Persone fisiche.

I dati richiesti ai fini del censimento della persona fisica si dividono in:

1. **dati sostanziali** (concorrono alla costruzione del codice fiscale);
2. dati relativi all'**attività svolta** (SAE, RAE, CIAE ed ATECO);
3. **indirizzi e dati di contatto;**
4. **dati fiscali.**

I **dati sostanziali** sono i dati che concorrono alla costruzione del codice fiscale:

- Nome
- Cognome
- Sesso
- Luogo e data di nascita

Di seguito alcuni adempimenti da osservare in fase di censimento

Nome e Cognome



Le donne coniugate devono essere censite con il cognome da nubile; qualora ci sia la necessità di inserire anche il cognome da sposata (ad esempio l'accredito di una pensione di reversibilità), questo potrà poi essere inserito nell' intestazione particolare di rapporto. Nei campi nome e cognome non sono ammessi i caratteri speciali come @, e ' (apostrofo).

Codice fiscale



Obbligatorietà di acquisizione

Il controllo dell'obbligatorietà di acquisizione del codice fiscale, è attivo solo per i soggetti residenti in Italia (Campo Codice Paese Residenza uguale a "086") ed è disabilitato per coloro che hanno una residenza estera. I soggetti censiti senza l'indicazione del codice fiscale, potranno essere esclusivamen-

te associati al collegamento in Anagrafe Generale del tipo "502 Titolare Effettivo" e non potranno essere titolari di rapporti continuativi (sia in Anagrafe Generale e sia in Settoriale Carte) e/o associati ad operazioni occasionali allo sportello (es. buoni fruttiferi) in qualità di titolari, cointestatari, soggetti dotati di potere di rappresentanza, delegati o altri collegamenti.

La successiva valorizzazione del codice fiscale sarà recepita dal sistema come una variazione di codice fiscale.

Particolarità che possono incidere sulla sua composizione:

- **Nascita in località che sono state oggetto di modifiche territoriali** (es. da una zona di una Città viene costituito un nuovo Comune)

I soggetti devono essere censiti come risulta dal documento attestante il codice fiscale perché la Agenzia delle Entrate attribuisce il codice in essere al momento della nascita;

- **Nascita all'estero**

Sul tesserino del codice fiscale è presente solo lo Stato. In fase di identificazione e censimento deve comunque essere verificato anche il luogo e deve essere prestata particolare attenzione a tale dato in modo da rilevare eventuali omonimi/omocodici o evitare censimenti duplicati.

- **Mancata registrazione del giorno e il mese di nascita**

In alcune nazioni, ad esempio il Marocco, i dati non vengono registrati e l'Agenzia delle Entrate, convenzionalmente, attribuisce il giorno 01 ed il mese 01.

Il censimento deve essere effettuato con i dati anagrafici presenti sul documento attestante il codice fiscale;

- **Soggetto nato all'estero identificato solo con il nome**

Per poter attribuire un codice fiscale l'Agenzia delle Entrate utilizza convenzionalmente due diverse modalità:

- la dicitura "**SENZA COGNOME**" che produce nel Codice fiscale le lettere "SNZ";
- la sequenza di caratteri "XXX" sia come cognome che come prime tre lettere del Codice fiscale;

N.B.: Il censimento deve essere effettuato con i dati anagrafici presenti sul documento attestante il codice fiscale.

- **Nome e/o cognome composti da un numero di caratteri maggiori di quelli disponibili a sistema**

Il censimento deve essere effettuato con il codice fiscale presente sul documento che lo attesta e nei campi di cognome e nome si inseriscono tutti i caratteri possibili.

- **Nascita avvenuta durante un viaggio per mare, ferrovia, mezzo aereo**

La nascita viene registrata nella prima località di approdo e l'atto di nascita riporta fedelmente "il luogo" ove la nascita è avvenuta riportato a volte anche nei documenti di riconoscimento (ad esempio la dicitura "a bordo della nave" con il nome della nave).

Il censimento deve essere effettuato con i dati anagrafici presenti sul documento attestante il codice fiscale. I caratteri utilizzati dal sistema sono sempre e solo in maiuscolo (anche se nella digitazione del dato si utilizza il carattere minuscolo): non è possibile quindi avere evidenza di eventuali caratteri minuscoli nel cognome.

Classificazione della clientela

1. Settore: **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**
2. Settore: **SOCIETA' FINANZIARI**
3. Settore: **SOCIETA' NON FINANZIARIE**
4. Settore: **FAMIGLIE**
5. Settore: **ISTITUZIONI SENZA SCOPO DI LUCRO AL SERVIZIO DELLE FAMIGLIE**
6. Settore: **RESTO DEL MONDO**
7. Settore: **UNITA' NON CLASSIFICABILI E NON CLASSIFICATE**

Le Persone fisiche possono essere classificate solo nei seguenti settori:

2. Settore: **SOCIETA' FINANZIARIE - sottosettore Ausiliari Finanziari**

SAE	RAE	CIAE	DESCRIZIONE CIAE	ATECO
280	0000	4390	MEDIATORI AGENTI DI CONSULENZA DI ASSICURAZIONI	Facoltativo
283	0000	4392	PROMOTORI FINANZIARI	Facoltativo
284	0000	4394	ALTRI AUSILIARI FINANZIARI	Facoltativo

4. Settore: **FAMIGLIE - sottosettore Famiglie Produttrici**

SAE	RAE	CIAE	DESCRIZIONE CIAE	ATECO
614	Da attribuire in base all'ATECO	6186	IMPRENDITORE ARTIGIANO	Obbligatorio
615	Da attribuire in base all'ATECO	6184	IMPRENDITORE COMMERCIANTE	Obbligatorio
		6188	IMPRENDITORE AGRICOLO	Obbligatorio
		6094	TABACCAIO	Obbligatorio
		6100	LIBERI PROFESSIONISTI STUDI CONSULENZA	Obbligatorio
		6190	PROFESSIONISTI SENZA ISCRIZIONE ALBI	Obbligatorio

4. Settore: **FAMIGLIE - sottosettore Famiglie Consumatrici**

SAE	RAE	CIAE	DESCRIZIONE CIAE	ATECO
600	0000	6070	VIGILI DEL FUOCO	Inibito
600	0000	6071	POLIZIA DI STATO	Inibito
600	0000	6072	DIPENDENTI CIVILI MIN. INTERNI	Inibito
600	0000	6073	DIPENDENTI DELLA PA - TESORERIA E CASSA	Inibito
600	0000	6075	DIPENDENTI CASSA DEPOSITI E PRESTITI	Inibito
600	0000	6080	DIPENDENTI PRESIDENZA CONSIGLIO MINISTRI	Inibito
600	0000	6081	CARABINIERE	Inibito
600	0000	6082	PENSIONATO	Inibito
600	0000	6083	DIPENDENTE PUBBLICO	Inibito
600	0000	6085	DIPENDENTE P.T.	Inibito
600	0000	6089	DIPENDENTI SOCIETA' GRUPPO POSTE	Inibito
600	0000	6090	DIPENDENTE PRIVATO	Inibito
600	0000	6091	DIPENDENTI MINISTERO DIFESA ESERCITO, AM, MM	Inibito
600	0000	6093	ALTRE PERSONE FISICHE	Inibito
600	0000	6095	CASALINGHE	Inibito
600	0000	6096	CONDOMINI	Inibito
600	0000	6097	PENSIONATO P.T.	Inibito
600	0000	6098	PENSIONATI CON ACCREDITO	Inibito
600	0000	6099	GUARDIA DI FINANZA	Inibito

6. Settore: **RESTO DEL MONDO - sottosettore Famiglie consumatrici**

SAE	RAE	CIAE	DESCRIZIONE CIAE	ATECO
773	0000	7488	FAMIGLIE CONSUMATRICI DEI PAESI UE MEMBRI DELL'AE	Inibito
774	0000	7483	FAMIGLIE CONSUMATRICI DEI PAESI UE NON MEMBRI DELL'AE	Inibito
775	0000	7485	FAMIGLIE CONSUMATRICI DEI PAESI NON UE	Inibito

6. Settore: **RESTO DEL MONDO sottosettore Famiglie produttrici**

SAE	RAE	CIAE	DESCRIZIONE CIAE	ATECO
768	0000	7482	FAMIGLIE PRODUTTRICI DEI PAESI UE MEMBRI DELL'AE	Facoltativo
769	0000	7484	FAMIGLIE PRODUTTRICI DEI PAESI UE NON MEMBRI DELL'AE	Facoltativo
772	0000	7486	FAMIGLIEPRODUTTRICI DEI PAESI NON UE	Facoltativo

In Anagrafe Generale Bancoposta sono gestiti i vari indirizzi del cliente ed i dati di contatto.

Gli indirizzi fisici afferenti all'NDG del cliente sono:

- la residenza;
- il domicilio;
- il domicilio eletto

(obbligatorio solo in presenza di convenzione assegni)

È gestito inoltre l'indirizzo particolare di rapporto dedicato al singolo rapporto continuativo.

I dati di contatto del cliente, sono:

- la mail;
- la PEC;
- i numeri di telefono (fisso o cellulare);
- il numero cellulare securizzato solo ed esclusivamente per le operazioni dispositive sul nuovo conto corrente BancoPosta.

N.B. : L'indirizzo di residenza è il luogo in cui una persona ha la dimora abituale cioè vive in modo stabile e duraturo.

In anagrafe la residenza è registrata a livello di NDG.

Nel caso di Cointestazione, a sistema viene convenzionalmente registrato, l'indirizzo di residenza del primo degli NDG singoli che la compongono.

Il cliente può richiedere la variazione sottoscrivendo il modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica".

L'indirizzo può essere sia italiano che estero.

Nel caso di residenza/sede legale estera è necessario utilizzare CIAE - SAE - RAE coerenti.

La non corretta registrazione comporta:

- per **dato errato > una segnalazione impropria ad ANTIRICICLAGGIO**
- per **mancanza dell'indicazione Via, Viale > il blocco della procedura PROTESTI.**

N.B.: Non è possibile inserire come luogo di residenza un comune soppresso.

Nel caso la residenza sia una **frazione**, questa **andrà inserita nel "campo indirizzo", mentre nel "campo località" dovrà essere inserito il comune cui fa capo la frazione stessa**; l'inserimento errato del comune, cui fa seguito l'errata valorizzazione del CAB di residenza, blocca alcune procedure, come lo **SCOPERTO DI CONTO.**

Importante

Sia in caso di censimento che di variazione non è necessario richiedere il certificato di residenza.

Qualora essa non sia indicata sul documento di riconoscimento, deve essere dichiarata sui moduli di richiesta apertura rapporto o sul modulo **“Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica”**.

Il domicilio è il luogo in cui una persona stabilisce la sede dei propri affari e interessi ed in tale campo va riportato l'indirizzo indicato dal cliente per il recapito di tutta la corrispondenza relativa ai suoi rapporti continuativi con BancoPosta.

E' registrato a livello di NDG e può essere italiano o estero.

In fase di censimento, le procedure prepopolano il campo con l'indirizzo di residenza e qualora il cliente desideri un recapito differente, dovrà essere variato come da sua indicazione.

E' ammesso richiedere la postalizzazione Fermo Posta, Casella Postale, presso il luogo di lavoro, un hotel o un campeggio.

Qualora il cliente sia titolare di rapporti continuativi non può rilasciare un domicilio estero come recapito, in quanto non è possibile tecnicamente gestire alcuni prodotti servizi finanziari (ad esempio l'invio di nuove carte o l'attivazione di Internet Banking).

Nel caso il domicilio sia una frazione, questa andrà inserito nel “campo indirizzo”, mentre nel “campo località” dovrà essere inserito il comune cui fa capo la frazione stessa.

Nel campo “località” non è possibile inserire un comune soppresso.

Il cliente può richiedere la variazione sottoscrivendo il modulo “Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica”.

Il Domicilio Eletto, è obbligatorio per il titolare di conto corrente che ha sottoscritto la convenzione di assegni (o se la stessa è prevista integrata nel contratto di conto corrente) ed è l'indirizzo da lui “eletto” per le eventuali comunicazioni relative alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI) (in particolare i preavvisi di revoca).

Tale domicilio è registrato a livello di NDG

Il Domicilio Eletto non è richiesto al delegato che opera sul conto.

Si raccomanda di utilizzare sempre indirizzi permanenti per evitare implicazioni di tipo contrattuale e legale. Per lo stesso motivo è altamente sconsigliato un indirizzo estero, nel caso specifico invitare, se possibile, il cliente a sottoscriverne uno nazionale.

La procedura CAI legge gli indirizzi del cliente con il seguente ordine:

1. Domicilio Eletto;
2. Intestazione particolare di rapporto;
3. Domicilio;
4. Residenza.

Importante

Nel caso di conto intestato a minore o persona sottoposta a tutela, pur essendo la dichiarazione firmata dal tutore, il domicilio eletto dovrà essere inserito sull'NDG del titolare del conto (minore o tutelato).

L'indirizzo particolare di rapporto è un indirizzo FACOLTATIVO ed è registrato a livello di singolo rapporto **e attualmente è gestito solo per il conto corrente**. Ha valenza legale dal momento che è anch'esso sottoscritto dal cliente.

Tale indirizzo rappresenta il recapito al quale inoltrare tutta la corrispondenza relativa solo ed esclusivamente a quel singolo rapporto e deve essere valorizzato soltanto se espressamente richiesto dal cliente.

In tutti i casi in cui sia valorizzato con dati uguali a quelli del domicilio, è opportuno che sia eliminato per una migliore gestione del dato.

In tutti i casi in cui si procede alla variazione non integrata con NFEC, il nuovo indirizzo deve essere dichiarato sul modulo "Variazione Indirizzo Particolare di Rapporto e Indirizzo Contratto MiFID - Persone Fisiche".

È ammesso richiedere la postalizzazione Fermo Posta, Casella Postale, presso il luogo di lavoro, un hotel o un campeggio.

N.B.: Può essere indicato solo un indirizzo italiano.

Nel caso corrisponda ad una frazione, questa andrà inserita nel "campo indirizzo", mentre nel "campo località" dovrà essere inserito il comune cui fa capo la frazione stessa.

I dati di contatto registrati in Anagrafe Generale:

- gli indirizzi elettronici ossia PEC ed EMAIL
- I numeri di telefono (fisso e/o mobili) sono rilasciati dal cliente a Poste Italiane poter essere contattato.

PEC - E-mail

Gli indirizzi elettronici ossia PEC ed E-mail sono registrate a livello di NDG e sono facoltative, salvo indicazioni puntuali riportate nei manuali di prodotto (esempio: nuovo conto corrente PF).

Per le persone fisiche che svolgono attività professionale, è possibile gestire a una ulteriore E-mail e PEC dedicata, valorizzabile soltanto se il CIAE associato alla persona fisica rientra in quelli sotto riportati:

- **6100 libero professionista**
- **6190 professionista senza albo**
- **4392 promotori finanziari**
- **4390 mediatori/agenti/consulenti di assicurazione**
- **4394 altri ausiliari finanziari**
- **6094 tabaccai**

Tra le E-mail certificate non è ammessa @gov.it

Recapiti telefonici

I recapiti telefonici sono registrati a livello di NDG e prevedono anche i Prefissi internazionali.

Qualora il soggetto volesse dichiarare un numero telefonico, sarà obbligatorio acquisire i dati del Prefisso Internazionale, del Prefisso Nazionale e del numero di telefono.

Per la corretta valorizzazione del campo Prefisso Internazionale si potrà fare riferimento alla Tabella dei prefissi internazionali.

Numero securizzato

Il numero securizzato, è un numero di telefono cellulare rilasciato dal cliente in fase di apertura/arricchimento/migrazione rapporto di conto corrente ed è gestito esclusivamente tramite NFEC, che lo registra su Anagrafe Generale.

Eventuali variazioni sono ammesse sempre e soltanto tramite NFEC.

E' registrato a livello di NDG

Il numero securizzato può essere lo stesso utilizzato per più prodotti, purché univoco per codice fiscale.

L'Anagrafe Generale gestisce i dati relativi alla Cittadinanza ed alla Residenza Fiscale.

Cittadinanza

La valorizzazione del campo "Cittadinanza" è facoltativa.

E' data comunque possibilità al cliente, in fase di censimento/aggiornamento di una posizione anagrafica, di dichiarare fino a tre cittadinanze.

Importante

Per i soggetti nati negli Stati Uniti (USA) dovrà essere dichiarata obbligatoriamente la cittadinanza statunitense o, in alternativa, la perdita della cittadinanza.

Residenza fiscale

La valorizzazione del campo "Residenza fiscale" è facoltativa.

E' data comunque possibilità al cliente, in fase di censimento/aggiornamento di una posizione anagrafica, di dichiarare fino a tre residenze fiscali.

Per ciascuna residenza fiscale inserita, potrà essere dichiarato il corrispondente NIF o in alternativa la non sussistenza del NIF, qualora il paese in questione non lo rilasci, sulla base dei seguenti controlli:

- se per il Paese inserito è obbligatoria l'acquisizione del NIF, verrà inibita la selezione del flag di non sussistenza del NIF e, qualora il NIF non venisse valorizzato, l'acquisizione dei dati sarà bloccata ed il censimento non potrà essere concluso;
- se per il Paese inserito non è obbligatoria l'acquisizione del NIF sarà possibile selezionare il flag di non sussistenza del NIF o dichiarare un NIF. In entrambi i casi l'acquisizione dei dati fiscali andrà a buon fine;
- se il Paese inserito non aderisce allo scambio di informazioni fiscali tra Paesi, sarà possibile selezionare il flag di non sussistenza del NIF o dichiarare un NIF. In entrambi i casi l'acquisizione dei dati fiscali andrà a buon fine;

In caso di soggetto persona fisica con Paese di nascita Stati Uniti, un campo delle Residenze Fiscali dovrà essere obbligatoriamente valorizzato con Stati Uniti, e si dovrà procedere all'inserimento obbligatorio del NIF.

Per la corretta valorizzazione del campo NIF, si potrà fare riferimento alle Tabelle di formalismi NIF.(VEDI Manuale Censimento e variazione dati anagrafici).

La Cointestazione è una condizione di titolarità plurisoggettiva che si verifica quando un rapporto è intestato a due o più soggetti persona fisica.

Per procedere al censimento di una Cointestazione è necessario procedere preventivamente al censimento di ciascun soggetto che la compone e, successivamente, procedere al censimento dell'NDG di Cointestazione.

Dovranno essere gestiti sul singolo NDG che compone la cointestazione, i seguenti dati:

- Privacy;
- Domicilio eletto;
- Indirizzo Email e/o PEC;
- Numero di cellulare securizzato

Dovranno invece essere sempre gestiti sull'NDG di cointestazione:

- indirizzo di residenza
- domicilio
- SAE, RAE, CIAE,

I campi sono "prepopolati" con gli stessi dati del primo intestatario proposto per il censimento della COI (cointestazione), e dovranno essere confermati dal cliente.

Su un NDG di cointestazione non è possibile attivare alcun collegamento, essendo la cointestazione già frutto di collegamenti fra NDG.

I collegamenti anagrafici identificano:

- le figure che costituiscono una cointestazione;
- le figure di sostituzione per cui un determinato soggetto (rappresentante), compie il negozio giuridico nell'interesse di un altro soggetto (rappresentato).

I Nuovi Front End inseriscono in automatico i collegamenti dopo aver censito le figure da collegare nel processo di apertura rapporto ed identificato il ruolo di ciascun soggetto (intestatario, cointestatario, delegato etc.)

Da ANAG è possibile inserire, estinguere ed annullare un collegamento.

L'annullo può essere effettuato solo in giornata.

Per variare un collegamento, ad esempio sostituire un vecchio tutore con un altro indicato dal giudice, è necessario estinguere il collegamento in essere e successivamente attivare quello con il nuovo soggetto.

I collegamenti attivabili ed utilizzabili fra NDG di persone fisiche sono:

- **CURATORE FALLIMENTARE** > coll. **105** CURAT. FALLIM. / CURATO

L'attivazione del collegamento in Anagrafe genera automaticamente poteri di firma generali su tutti i rapporti, gestiti dal sottosistema FIRM, intestati al soggetto fallito, cassando i poteri già presenti: potrà operare solo il curatore fallimentare.

- **TUTORE** > coll.**104** TUTORE TUTELATO

L'attivazione del collegamento in Anagrafe genera automaticamente poteri di firma generali su tutti i rapporti, gestiti dal sottosistema FIRM, intestati al singolo NDG del soggetto tutelato, cassando i poteri già presenti: potrà operare solo il tutore.

- **GENITORE** > coll. **151** GENITORE - FIGLIO

L'attivazione del collegamento non genera automaticamente poteri di firma sui rapporti.

- **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO** > coll. **160** ADS / CURATORE
RAPPRESENTATO - CURATO

L'attivazione del collegamento in Anagrafe genera automaticamente poteri di firma generali su tutti i conti intestati al singolo NDG dell'amministrato/curato, lasciando inalterati i poteri di firma dell'intestatario. Qualora l'Amministratore di Sostegno abbia pieni poteri e l'amministrato no, si dovrà utilizzare il collegamento 104 – Tutore

- **PROCURATORE** > **150** PROCURAT. GEN. - RAPPRESENTATO

L'attivazione del collegamento in Anagrafe genera automaticamente poteri di firma generali su tutti i rapporti presenti e futuri, gestiti dal sottosistema FIRM, intestati all'NDG singolo del soggetto procurato (lasciando inalterati i poteri di firma dell'intestatario); per tale motivo il collegamento deve essere utilizzato solo a fronte di procura generale e non di procura speciale.

Importante

In tutti i casi in cui si deve procedere a;

- censire un cliente;
- aggiornare i dati anagrafici di un cliente

in modalità non integrata con i Nuovi Front End (NFEC, NFEL,), è necessario acquisire il modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica" debitamente compilato e sottoscritto.

La sottoscrizione può essere effettuata:

- personalmente dal cliente;
- da un soggetto diverso dal Cliente, nella sua qualità di:
 - Genitore
 - Tutore
 - Amministratore di sostegno/curatore
 - Procuratore

Il modulo si compone di 10 sezioni:

1. Dati del cliente per cui si richiede l'acquisizione / aggiornamento dati anagrafici

Va sempre compilata integralmente con i dati anagrafici aggiornati del cliente.

2. Dati anagrafici precedentemente attribuiti al cliente

Va compilata integralmente solo nel caso di modifica di almeno uno dei dati che concorrono alla formazione del Codice Fiscale.

3. Dati Fiscali;
4. Recapiti e contatti;
5. Domicilio eletto;
6. Potere di rappresentanza;
7. Dati identificativi esecutore;
8. Informativa Privacy;
9. Firma

Va apposta la firma del Cliente/Esecutore che presenta la richiesta.

10. Sezione riservata a Poste Italiane

Vanno riportati i riferimenti dell'Ufficio Postale dove è stata presentata la richiesta e va apposta la firma dell'operatore che ha provveduto all'identificazione del Cliente/Esecutore.

La casella "Gestione omocodia" deve essere selezionata nel caso di cliente omocodice per il quale è necessario richiedere l'intervento delle strutture centrali.

Nel caso i dati anagrafici debbano essere aggiornati a causa di un errato censimento da parte di Poste Italiane, non è necessaria la compilazione del modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica".

Una variazione anagrafica può essere relativa a:

- **dati sostanziali (il codice fiscale e i dati che lo compongono):**
 - nome;
 - cognome;
 - sesso;
 - luogo di nascita;
 - data di nascita;
 - dati fiscali;
 - cittadinanza;
 - residenza fiscale.

- **dati di servizio (gli altri dati necessari per la gestione del cliente):**
 - dati per antiriciclaggio (documento identità, residenza anagrafica, domicilio);
 - dati di contatto del cliente (numeri di telefono, PEC e E-mail).

I soggetti autorizzati a richiedere una variazione dati anagrafici sono:

- i diretti interessati;
- soggetti muniti di idonei poteri (Tutore, Amministratore di Sostegno Procuratore, genitore).

La verifica dei poteri va effettuata con le modalità previste dal Manuale Identificazione Persone Fisiche.

Per la richiesta di aggiornamento dei dati anagrafici, è necessario acquisire:

- il Modulo “Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica”, opportunamente compilato e sottoscritto dal cliente;
- copia di un documento di riconoscimento in corso di validità e di un documento attestante il codice fiscale, fra loro congruenti;
- eventuale ulteriore documentazione prevista per la specifica variazione richiesta.

Su tutta la documentazione acquisita in copia è necessario apporre la formula “visto l’originale”, data e firma per esteso dell’Operatore.

La richiesta può essere presentata:

- sull’UP di radicamento di almeno uno dei rapporti collegati al cliente, nel caso di variazione dei dati sostanziali e fiscali;
- in circolarità, in caso di variazione dei dati di servizio.

Generalmente la variazione di dati sostanziali come nome cognome, sesso, luogo e data di nascita comporta anche la variazione del codice fiscale, pure se, in alcuni casi, le modalità di calcolo potrebbero non rilevare differenze nella costruzione del codice e quindi lasciarlo inalterato.

La variazione del codice fiscale è di estrema delicatezza e deve essere effettuata solo dopo:

- aver accuratamente verificato l'identità del cliente;
- aver acquisito la documentazione a supporto;
- essere certi che la variazione interessi il soggetto registrato in anagrafe generale e non si tratti di omocodice.

I dati riportati nel documento di riconoscimento e quelli riportati nel documento attestante il codice fiscale devono essere coerenti tra loro, fatta eccezione per il caso di variazione del luogo di nascita.

Le motivazioni della variazione del codice fiscale, se non si tratta di variazione a causa di omocodia, sono generate dalla modifica dei dati sostanziali e sono riconducibili alle seguenti casistiche:

- Errata trascrizione del Comune o Ente che ha rilasciato il documento;
- Variazione dello stato civile (matrimonio/divorzio), in funzione della legislazione del paese di appartenenza;
- Acquisizione della cittadinanza Italiana;
- Variazione a seguito di adozione;
- Variazione a seguito di richiesta del soggetto;
- Variazioni di sesso;
- Variazioni di luogo di nascita.

Le località sono soggette ad aggiornamento da parte dell'Agenzia del Territorio (istituzione/soppressione di comuni o modifica di nazione); la norma vorrebbe che tali aggiornamenti non avessero impatti sui codici fiscali già rilasciati ma potrebbe accadere che ci sia un cambiamento di tale dato da parte di Agenzia delle Entrate.

Importante

In tale casistica potremmo non avere congruità tra i dati riportati nel documento d'identità e quelli riportati nel codice fiscale; in tali casi deve prevalere il dato del codice fiscale.

A supporto delle variazioni di dati sostanziali precedentemente descritte, deve essere acquisita anche la seguente documentazione:

Cittadini italiani

VARIAZIONE

- attestazione anagrafica, nella quale si certifica che i dati anagrafici differenti sono riferiti alla stessa persona, della quale vengono confermate le esatte generalità,

oppure, in alternativa

- estratto di nascita (deve risultare trascritto nel registro di stato civile il relativo provvedimento di variazione dati).
-

ERRORE DI TRASCRIZIONE

dichiarazione rilasciata dal comune di residenza/altro ente, nel caso di errore di trascrizione del Comune o Ente che ha rilasciato il documento;

Cittadini stranieri

VARIAZIONE

- in caso di variazione dello stato civile che comporti, per le leggi di riferimento del paese, una variazione dei dati anagrafici, deve essere prodotto, in alternativa, uno dei seguenti documenti:
- dichiarazione di legittimità di ambasciate/consolati, munita dell'eventuale legalizzazione o Apostille e traduzione in lingua italiana)
- attestazione anagrafica, riportante i vecchi ed i nuovi dati anagrafici, che certifichi l'identità del soggetto, rilasciata dal comune di residenza;

ERRORE DI TRASCRIZIONE

dichiarazione rilasciata dal comune di residenza/altro ente, nel caso di errore di trascrizione del Comune o Ente che ha rilasciato il documento.

La variazione del codice fiscale ha degli impatti operativi complessi, pertanto per escludere il rischio di disservizi e blocchi operativi a danno del cliente, è necessario e fondamentale interrogare la posizione complessiva del cliente nei sistemi anagrafici aziendali:

- 3270 - ANAG;
- 3270 - FIRM;
- 3270 - GECA.

L'operatore UP, dopo aver accertato l'identità del richiedente, dovrà:

- effettuare la ricerca anagrafica del cliente i cui dati devono essere aggiornati, impostando i dati con cui è stato censito precedentemente;

- **verificare che non si tratti di un caso di omocodia**, chiedendo conferma al cliente circa gli altri dati anagrafici registrati in anagrafe generale e la sua titolarità sui rapporti che risultano a sistema;
- **verificare su ANAG** se la persona fisica oggetto della variazione del codice fiscale, sia:
 - titolare di rapporti continuativi, per invitarlo a regolarizzare eventuali incongruenze sugli stessi (ad esempio aggiornamento del CH7)
 - un soggetto collegato ad altre persone fisiche (ad es. tutore) e/o persone giuridiche (ad es. in qualità di Rappresentante legale)

Di seguito alcune specifiche nel caso di persona fisica:

1. Titolare di prodotti e servizi BP attivi;
2. Collegata ad altri soggetti (persone fisiche e non)

1. PERSONA FISICA TITOLARE DI PRODOTTI E SERVIZI BANCOPOSTA E POSTEPAY

Si dovrà procedere con i seguenti adempimenti in funzione della tipologia di rapporto:

- **CONTI CORRENTI**
 - **CH7** > Aggiornare i dati.
 - Numero securizzato del nuovo conto ➡ verificare se occorre effettuare eventuali aggiornamenti (vedi guida NFEC).
 - **Carte di debito** > procedere con la sostituzione di tutte le carte di cui il cliente è titolare (solo al momento della sostituzione verrà letta l'anagrafica aggiornata).
 - **Carte di credito** > il cliente dovrà comunicare alla società che ha emesso la carta, la variazione dei dati anagrafici.

Il partner, se necessario, provvederà ad inviare una nuova carta con i dati anagrafici aggiornati.

- **Bpol e Bpiol** > il cliente deve provvedere ad effettuare di nuovo la registrazione al sito di Poste Italiane con i nuovi dati anagrafici. Successivamente alla nuova registrazione, bisogna procedere all'estinzione del servizio in 3270 – GECA e contestualmente procedere con la nuova attivazione del servizio.
- **LIBRETTI DI RISPARMIO**
 - **CH7** > Aggiornare i dati (vedi Manuale di prodotto).
 - **Libretti monointestati** > procedere con la ristampa del titolo.
 - **Libretti cointestati** > procedere con la ristampa solo nel caso in cui la variazione apportata, ne abbia modificato l'intestazione.
 - **Carta libretto** > procedere con la sostituzione di tutte le carte di cui il cliente è titolare.
- **CARTE NOMINATIVE PREPAGATE** > i dati anagrafici associati alla carta vengono aggiornati in batch notturno e pertanto nel caso di utilizzo a sportello nella stessa giornata della variazione, vengono riproposti i dati non aggiornati.

Per i titolari esclusivisti di Postepay Standard, è necessario procedere anche all'aggiornamento in 3270 - GECA

- **BUONI FRUTTIFERI POSTALI** > Si deve procedere con la duplicazione dei Buoni Fruttiferi Postali anagrafati, secondo le modalità previste dal Manuale Buoni Fruttiferi Postali.
- **DEPOSITO TITOLI** > non sono previsti adempimenti.
- **RAPPORTO FONDI** > non sono previsti adempimenti.
- **POLIZZE** > non sono previsti adempimenti.

In caso di registrazione al sito di poste:

- **REGISTRAZIONE AL SITO POSTE.IT** > è necessario comunicare al cliente che deve procedere ad una nuova registrazione col nuovo codice fiscale;
- **FEA** > alla prima occasione utile, il cliente dovrà effettuare una nuova contrattualizzazione col nuovo codice fiscale.
- **SPID** > è necessario provvedere agli aggiornamenti relativi al cambio del codice fiscale.

2. PERSONA FISICA CON COLLEGAMENTI

Se la variazione anagrafica è relativa ad una persona fisica collegata in Anagrafe ad altri soggetti:

- Tutore
- Amministratore di sostegno
- Procuratore
- Curatore
- Rappresentante legale

è necessario verificare e aggiornare i dossier dei rapporti sui quali è autorizzato ad operare.

Nel dettaglio occorrerà verificare:

- ✓ CH7;
- ✓ Documentazione relativa al potere di rappresentanza;
- ✓ Collegamento internet banking

Le variazioni di dati di servizio comprendono gli aggiornamenti di:

- dati fiscali (cittadinanza e residenza fiscale)
- documento d'identità, indirizzo di residenza anagrafica e domicilio
- domicilio eletto (solo se titolare di C/C con convenzione di assegni)
- dati di contatto (numero di telefono, PEC e E-mail).

Nel caso di variazione del domicilio, è opportuno verificare se il cliente sia titolare di conti correnti e se per questi, risulti valorizzato un indirizzo particolare di rapporto.

Nel caso sia valorizzato e sia corrispondente al domicilio, bisogna procedere con la sua eliminazione.

In tutti gli altri casi è necessario conferma al cliente se il vecchio indirizzo particolare di rapporto possa essere eliminato o se vi sia necessità di mantenere la vecchia valorizzazione.

L'aggiornamento dei:

- dati fiscali (cittadinanza e residenza fiscale);
- dati per antiriciclaggio (documento identità, residenza anagrafica, domicilio e cittadinanza);
- dati di contatto del cliente (numeri di telefono, PEC e E-mail);

segue regole specifiche per i seguenti casi particolari:

1. **Clienti detenuti;**
2. **Clienti lungodegenti/impossibilitati per motivi di salute a presentarsi in UP;**
3. **Clienti all'estero;**
4. **Clienti militari in missione all'estero;**
5. **Clienti marittimi imbarcati.**

Di seguito si riporta la documentazione necessaria per la variazione dei dati anagrafici fermo restando quanto disciplinato nel Manuale di adeguata verifica, in relazione al recupero QAV.

1. **CLIENTI DETENUTI**

Documentazione necessaria:

- attestato di riconoscimento per detenuti in espiatione di pena;
- copia di un documento attestante il codice fiscale, con attestazione della Direzione della Casa Circondariale che il soggetto è detenuto;
- modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica" compilato e sottoscritto dal detenuto, con attestazione della Direzione della Casa Circondariale che il soggetto è detenuto.

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'UP di radicamento rapporto a mezzo posta registrata o consegnata in UP da un incaricato della Casa Circondariale.

2. **CLIENTI LUNGODEGENTI**

Per il cliente lungodegente o impossibilitato per motivi di salute a presentarsi in UP, che non disponga di collegamento con figure di rappresentanza_(es. Tutore, Amministratore di Sostegno, ecc.), la variazione è possibile solo presso l'UP di radicamento di uno dei rapporti a lui collegati.

Deve essere prodotta in UP la seguente documentazione:

- certificato di esistenza in vita;
- certificato di ricovero/dichiarazione medico di base attestante l'impossibilità a recarsi in UP, senza l'indicazione della patologia;
- documento di riconoscimento in corso di validità unitamente a un documento attestante il codice fiscale, entrambi in originale;
- modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica" compilato e sottoscritto dal cliente.
- Va verificata la corrispondenza della firma del titolare del rapporto disponibile agli atti dell'UP, con quella apposta sul Modulo;
- eventuale delega alla consegna della documentazione sottoscritta dal titolare del rapporto.

Va acquisita agli atti copia di tutta la documentazione.

I soggetti autorizzati a produrre la documentazione sono:

- uno dei cointestatari del rapporto del cliente impossibilitato a recarsi in UP;
- un soggetto appositamente delegato dal titolare del rapporto.

Nel caso di delegato alla consegna, va verificata la corrispondenza della firma del titolare del rapporto disponibile agli atti dell'UP, con quella apposta sulla delega e va obbligatoriamente acquisita agli atti dell'UP, oltre alla documentazione precedentemente descritta, anche copia del documento di riconoscimento e del codice fiscale del soggetto delegato alla consegna, con apposizione della dicitura "Visto l'originale", data e firma operatore UP.

3. CLIENTI ALL'ESTERO

È necessario che il cliente faccia pervenire all'indirizzo dell'Ufficio Postale di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata:

- copia del documento di riconoscimento e di un documento attestante il codice fiscale;
- modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica" sottoscritto;

Entrambi i documenti devono essere autenticati da un Consolato italiano all'estero.

4. CLIENTI MILITARI IN MISSIONE ALL'ESTERO

È necessario che il cliente faccia pervenire all'indirizzo dell'Ufficio Postale di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata:

- copia del documento di riconoscimento e di un documento attestante il codice fiscale;
- modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica" compilato e sottoscritto

autenticati da un Consolato italiano all'estero.

Nei casi in cui il cliente, per ragioni di sicurezza non possa recarsi presso un Consolato, l'autentica potrà essere effettuata da parte di un Ente/Istituzione dello Stato italiano.

5. CLIENTI MARITTIMI IMBARCATI

È necessario che il cliente faccia pervenire all'indirizzo dell'Ufficio Postale di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata:

- copia del documento di identità e di un documento attestante il codice fiscale;
- modulo "Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica" compilato e sottoscritto;

autenticati da

- un Consolato italiano all'estero;

o, in alternativa

- dal Comandante della Nave che esercita le funzioni di Ufficiale dello Stato Civile, ai sensi dell'art. 203 Codice del Diritto di Navigazione.

Omocodici

Quando due o più soggetti hanno dati anagrafici che generano lo stesso codice fiscale (omocodici), l'Agenzia delle Entrate provvede ad attribuire a ciascuno di loro un nuovo codice, calcolato a partire da quello generato in base ai dati anagrafici, effettuando, nell'ambito dei sette caratteri numerici contenuti nel codice, sistematiche sostituzioni di una o più cifre a partire da quella di destra, con corrispondenti caratteri alfabetici.

Il censimento e/o la variazione di un cliente omocodice sono gestiti centralmente solo ed esclusivamente nel caso in cui sia già presente in Anagrafe un soggetto i cui dati anagrafici generano lo stesso codice fiscale del cliente per cui è necessario procedere all'aggiornamento dei dati anagrafici.

Qualora il sistema non evidenzia la posizione di omocodia, il censimento/variazione del soggetto con codice fiscale "omocodice" deve essere, pertanto, gestito in autonomia dalle strutture territoriali (dai front end o da 3270).

Sono sempre a carico delle strutture territoriali:

- la valorizzazione dei consensi/dinieghi a fini Privacy, sia come censimento che come variazione
- la modifica dei dati di contatto (telefono, PEC - E-mail).

L'ambiente 3270 e i FE restituiscono messaggi di errore a fronte dei quali è necessario identificare il cliente attraverso la documentazione e gli eventuali rapporti già in essere per stabilire se si tratti:

- di due persone diverse con gli stessi dati > OMOCODIA; □ della stessa persona > NDG DUPLICATI.

Censimento soggetto omocodice

Nel caso si renda necessario il censimento/aggiornamento dei dati anagrafici di un soggetto omocodice, se è già presente in Anagrafe un soggetto i cui dati anagrafici generano lo stesso codice fiscale, è necessario acquisir **il Modulo “Gestione Dati Anagrafici - Soggetto Persona Fisica”**.

Il Modulo dovrà essere opportunamente compilato e sottoscritto dal cliente.

Nella sezione riservata a Poste Italiane dovranno essere selezionate le voci:

- “Gestione Omocodia”;
- Tipologia di operatività richiesta “Censimento” o “Variazione”; ☐ compilati i campi specifici dell’operatività richiesta.

Vanno poi inseriti i riferimenti dell’Ufficio Postale dove è stata presentata la richiesta e va apposta la firma dell’operatore che ha provveduto all’identificazione del Cliente/Esecutore.

- copia di un documento di riconoscimento in corso di validità e del documento attestante il codice fiscale, fra loro congruenti;
- eventuale ulteriore documentazione prevista per la variazione richiesta.

Successivamente sarà necessario:

- scansionare tutta la documentazione, utilizzando la fase SCAN –Scansione Documenti (tramite stampante MB2);
- inviare all’indirizzo di posta elettronica: **ANAG OMOCODIE CENS VAR**

la documentazione in allegato, specificando nell’oggetto della mail il nome e cognome del cliente e nel corpo della stessa i riferimenti di un referente dell’UP per l’attività.

Qualora la documentazione non sia ritenuta esaustiva, Bancoposta provvederà a contattare il referente dell’UP, per l’integrazione.

In Anagrafe Generale si possono riscontrare posizioni anagrafiche (NDG) diverse, ma riferite allo stesso soggetto.

L’evidenza della posizione duplicata è data dall’impossibilità sia di variare i dati anagrafici, sia di collegare all’NDG rapporti e/o servizi accessori. L’ambiente 3270 e i FE restituiscono messaggi di errore a fronte dei quali è necessario identificare il cliente attraverso la documentazione e gli eventuali rapporti già in essere per stabilire se si tratti:

- di due persone diverse con gli stessi dati > OMOCODIA;
- della stessa persona > NDG DUPLICATI.

Le posizioni duplicate possono avere:

- gli stessi dati (cognome, nome, sesso, data di nascita, luogo/nazione estera di nascita, codice fiscale) se generate da errate migrazioni da altre settoriali;
- dati diversi (ad esempio un NDG con solo un nome e l'altro NDG con due nomi) se censite da operatore.

La regolarizzazione, di esclusiva competenza centrale, comporta l'estinzione di una delle due posizioni, consentendo il ripristino dell'unicità del soggetto nel sistema e quindi del suo trattamento.

Documentazione da acquisire a supporto della richiesta

Nel caso le posizioni anagrafiche duplicate abbiano dati diversi (cognome, nome, sesso, luogo e data nascita, CF), si distinguono due casistiche:

- **errore di digitazione in fase di censimento**

È sufficiente allegare copia del documento di riconoscimento e del documento attestante il codice fiscale presenti nel dossier del rapporto.

- **effettiva modifica delle generalità**

Occorre allegare copia aggiornata del documento di riconoscimento e del documento attestante il codice fiscale presenti nel dossier rapporto e la documentazione a supporto della variazione intervenuta (vedi Scheda C.2 Variazione di dati sostanziali e documentazione da acquisire).

Nel caso le posizioni duplicate abbiano gli stessi dati anagrafici, non occorre allegare alcuna documentazione, ferma restando l'avvenuta verifica che si tratti dello stesso soggetto e non di un omocodice.

Dopo aver predisposto la documentazione, si procede alla **compilazione del modulo "Richiesta regolarizzazione posizione anagrafica duplicata"**.

Successivamente sarà necessario:

- scansionare tutta la documentazione, utilizzando la fase SCAN - Scansione Documenti (tramite stampante MB2);
- inviare all'indirizzo di posta elettronica: **ANAG NDG DUPLICATI**

la documentazione in allegato, specificando nell'oggetto delle mail il nome e cognome del cliente e nel corpo i riferimenti di un referente dell'UP per l'attività. Qualora la documentazione non sia ritenuta esaustiva, potrà essere richiesta integrazione specifica (ad esempio copia dossier o ulteriori certificazioni)

L'NDG che viene estinto è quello che soddisfa determinati requisiti tecnici e non necessariamente quello con i dati errati/obsoleti.

A seguito di regolarizzazione/estinzione di un NDG, l'UP dovrà procedere alla variazione dell'NDG attivo, qualora i dati risultino non corretti/aggiornati, e alla regolarizzazione di tutti i rapporti collegati/trasferiti, **come previsto dalla scheda E.3 Adempimenti correlati alla variazione del codice fiscale o di cognome/nome.**

Nel caso siano presenti cointestazioni, è necessario verificare e aggiornare anche i dati delle stesse.

Nel caso di variazione riferita ad una persona fisica che opera in qualità di legale rappresentante/delegato/titolare effettivo di un rapporto non consumer, la pratica, dopo la regolarizzazione da parte centrale, dovrà essere inoltrata al TSC che detiene il dossier al fine di poter effettuare i relativi controlli (ad esempio, in caso di modifica di codice fiscale di un legale rappresentante, questa deve risultare anche in CCIAA).

Importante

Per poter estinguere un NDG, non devono sussistere:

- rapporti attivi sull'NDG singolo;
- rapporti attivi su NDG di cointestazione;
- collegamenti anagrafici;
- deleghe su rapporti di terzi.

Per tale motivo la regolarizzazione può comportare anche l'estinzione di rapporti e/o servizi accessori, non solo del singolo cliente, ma anche afferenti a posizioni cointestate e/o rapporti intrattenuti con società terze.

Dopo aver provveduto all'identificazione ed acquisito la necessaria documentazione, occorre verificare se il soggetto risulti o meno già censito in Anagrafe Generale Bancoposta.

L'interrogazione può essere effettuata con diversi criteri di ricerca:

- cognome nome e data di nascita
- codice fiscale.

È possibile effettuare la ricerca anche inserendo gli estremi del rapporto.

In risposta la procedura fornisce i dati anagrafici e lo stato della posizione.

Per richiamare la funzione occorre digitare il numero 20 nel campo "Scegliere la funzione desiderata" e premere INVIO.

Verrà visualizzata la seguente mappa :

* P O S T E I T A L I A N E S P A - D A 0 1 *		00.00
Anagrafe generale - RICERCA ANAGRAFICA		
Estremi di ricerca per persona fisica :		
Cognome	:	
Nome	:	
Nome alternativo	:	
data di nascita	:	
Estremi di ricerca per Società / Ditta / Ente		
Denominazione	:	Natura giuridica :
Acronimo	:	UIC :
Estremi di ricerca comuni :		
Codice fiscale	:	Partita IVA :
Codice C.R.	:	
Stringa	:	
Estremi del rapporto :		
Servizio	:	Filiale :
Categoria	:	Numero :
Ricerca sinonimi	:	Stato posizioni: (spazio=tutte)
I326A-INSERIRE GLI ESTREMI DI RICERCA		
Op ACN001 Dip DIREZ Ut PIS1003 PL DADF DADF Nodo ACN501 30/11/2015 14.30		
MA	:	05/024

L'interrogazione può essere effettuata con diversi criteri di ricerca:

- cognome nome
- cognome nome e data di nascita
- estremi del codice fiscale
- estremi del rapporto

Qualora dalla ricerca anagrafica il soggetto risulti già presente in Anagrafe generale occorre verificare lo stato del NDG che sarà visibile nella funzione di interrogazione nella parte destra della maschera, dopo l'intestazione ridotta.

```

* P O S T E   I T A L I A N E   S P A   - D A 0 1 *
00.03
Anagrafe generale - CENSIMENTO DI PERSONA FISICA
T.c: C Fil: 
Cognome :                               Nome :
Cogn.acq:                               N.alt.:
Sesso :   Stato civile :                 Regime patr. :
Titolo :                               Tipo cliente :
NASCITA Data:  /  /   Luogo:                               Prov.:
Nazione:                               Cab :
Codice fiscale :                               Partita IVA :
RESIDENZA Indirizzo:                               Cap :   Prov.:
Luogo :                               (
Nazione:                               Cab :
SAE :   RAE :   CIAE :
ATECO:
Attivita' economica :
CENTR.RISCHI Codice :                               Data segnalazione :  /  /   Tipo :
DOCUM. Tipo :   -                               Emitt.:
Numero:                               Data ril.:  /  /   Data scad.:  /  /
Intestazione ridotta :
TELEFONO:  /   TEL  /   FAX:  /

I315A-INSERIRE I DATI RELATIVI AL CENSIMENTO
Op   ACM001 Dip DIREZ Ut PIS1003 PL DADF DADF Nodo ACC511 30/11/2015 14.32
MA+
03/014

```

Nella funzione di trattamento, lo stato è codificato con una singola lettera.

- **CENSITO "C"**
- **PRECENSITO "P"** stato intermedio utilizzato nei casi in cui, per diverse ragioni, il censimento non venga completato; l'operazione di precensimento consente di ottenere dalla procedura l'attribuzione dell'N.D.G. anche in mancanza di tutti i dati obbligatori necessari per il censimento. Si tratta di una operazione **ESSENZIALMENTE PROVVISORIA** ed infatti questo stato non consente collegamenti o apertura dei rapporti. **Per passare dallo stato di precensito a quello di censito occorre utilizzare la funzione 11 trattamento dati anagrafici, digitare la "C" nel campo "Op. (P/C/E/B)" ed inserire i dati mancanti prima di procedere all'aggiornamento.**
- **ESTINTO "E"** stato dovuto a censimenti errati, bonifiche o casi particolari. L'operazione di estinzione è irrevocabile. Nel caso si renda necessario, si procede con un nuovo censimento.
- **BLOCCATO "B"** stato dovuto all'apposizione di blocchi per finalità di antiterrorismo e frodi. Il blocco e lo sblocco dell'ndg sono attività di esclusiva competenza di BP/O.

L'NDG bloccato consente al soggetto di proseguire l'operatività dei rapporti in essere prima dell'apposizione del blocco rapporto, ma non consente ulteriori aperture di rapporto o inserimenti di deleghe su rapporti di terzi o collegamenti.

Dal menu di Anagrafe utilizzando la funzione 01 INTERROGAZIONE DI PERSONA FISICA, nella prima maschera relativa all'NDG compare in alto a destra l'informazione che quella posizione anagrafica è BLOCCATA.

Nella stessa maschera in fondo a destra, compare l'evidenza **PF10 > PER INTERROGAZIONI DATI PARTICOLARI** che indica la presenza di particolarità; digitando quindi PF10 si accede alla descrizione puntuale del blocco.

N.B.: è vietato fornire al cliente l'informazione del blocco dell'NDG e le eventuali stampe di Anagrafe; inoltre è necessario mantenere il dovuto riserbo in presenza di terzi nelle comunicazioni al cliente.

Per il resto vi rimandiamo al Manuale Censimento e variazione dati anagrafici.

Preferiamo non trattare il censimento tramite ANAG, poiché adesso è più semplice utilizzare il censimento da SDP o dalle nuove piattaforme con NFEC etc.

Identica procedura per quanto attiene alle cointestazioni.

Annulla - estinzione cointestazioni

Invece per quanto concerne l'annullo della cointestazione o la sua estinzione vi indichiamo la procedura corretta da 3270.

Per ogni collegamento i dati da trattare sono i seguenti:

Tipo Collegamento: per individuare i tipi collegamento disponibili **utilizzare la funzione AIUTO,** digitando nel campo il carattere + seguito dal tasto funzionale **F1**. Dopo aver selezionato il collegamento desiderato, confermare la selezione premendo ancora il tasto F1.

N.d.G.: digitare l'N.d.G. del cliente da collegare alla posizione.

Con il tasto F5 si registra il collegamento: la procedura aggiorna l'elenco dei collegamenti indicati, decodifica il codice di collegamento, visualizza l'anagrafica ridotta dell'N.d.G., indica lo stato del collegamento 'A' (attivo) e registra la data di inserimento/ del collegamento.

Se il primo schermo non è sufficiente per contenere tutti i collegamenti del cliente, è possibile scorrere l'intero elenco utilizzando i tasti funzionali F7 (indietro), F8 (avanti).

Estinzione di un collegamento

E' possibile procedere all'estinzione di un collegamento digitando nel campo Op. (operazione) il carattere 'E', per confermare premere il tasto funzionale F5.

la procedura aggiorna lo stato del collegamento 'E' (estinto) e registra la data di estinzione del collegamento

In fase di interrogazione, viene visualizzata la 'E' se estinto.

Se nel campo Op. è presente un asterisco è necessario, per estinguere il collegamento, entrare nella mappa **TRATTAMENTO COLLEGAMENTI** utilizzando l'altro **N.D.G.**

Vi ricordiamo inoltre che per variare un collegamento (ad esempio aggiornare il legale rappresentante di una società), non c'è una funzione di modifica ma è necessario, estinguere il collegamento con il vecchio NDG e contestualmente attivare quello con il nuovo

Annullo di un collegamento

E' possibile procedere all' annullamento di un collegamento digitando il carattere "A" nel campo Op. (operazione).

Per confermare premere il tasto F5.

L'operazione è disponibile solo il giorno dell' inserimento del collegamento e il collegamento non sarà più visibile.



Di seguito riportato lo schema afferente ai collegamenti e relativa definizione in poteri di firma.

Soggetto	Descrizione	Tipo collegamento	Chi autorizza	Poteri di Firma
Tutore Protutore	Compie in autonomia per l'interdetto atti di ordinaria amministrazione e atti di straordinaria amministrazione con il controllo del giudice tutelare o del tribunale (dispositivo del giudice)	104 Tutore - tutelato	Giudice Tutelare	Il collegamento anagrafico genera in automatico poteri di firma generali ed esclude qualsiasi altro soggetto dall'operatività sui rapporti
Amm. Sostegno	Aiuta la persona che si trova nell' incapacità temporanea oppure definitiva di assolvere ai propri affari. Non c'è decreto di interdizione o inabilitazione, ma c'è sempre il dispositivo del giudice)	104 Tutore - tutelato se ha pieni poteri 160 ADS-curatore rappresentato/curato negli altri casi		Per il collegamento 104 vale quanto sopra riportato; il collegamento 160 genera poteri di firma generali, ma in Poteri di firma, il soggetto è identificato come Delegato Generale e non esclude l'operatività dell'intestatario
Procuratore generale	Sostituisce il rappresentato	150 Procuratore generale - rappresentato	Titolare del rapporto	Il collegamento anagrafico definisce in automatico poteri di firma generali, ma il soggetto non può delegare e non esclude l'operatività dell'intestatario, è identificato in Poteri di firma come Delegato Generale.
Curatore fallimentare	E' un pubblico ufficiale che ha l'amministrazione del patrimonio fallimentare, sotto la direzione del giudice delegato	105 Curatore - curato	Giudice Delegato	Il collegamento anagrafico genera in automatico poteri di firma generali ed esclude qualsiasi altro soggetto dall'operatività sui rapporti
Curatore	Non sostituisce l'inabilitato, ma lo coadiuva nella gestione degli atti patrimoniali	160 ADS-curatore rappresentato/curato negli altri casi	Giudice Tutelare	Il collegamento 160 genera poteri di firma generali, ma in Poteri di firma, il soggetto è identificato come Delegato Generale e non esclude l'operatività dell'intestatario
Cointestatario	La cointestazione determina una situazione di titolarità plurisoggettiva, più soggetti persone fisiche possono essere titolari di rapporti continuativi	101 Cointestato - cointestazione	I titolari stessi	Il collegamento genera in automatico i poteri di firma generali, disgiunti e senza limitazioni; se la modalità di firma è congiunta, occorre inserire la limitazione in procedura
Genitore	Il collegamento genitore è utilizzato esclusivamente per la gestione del "Libretto dedicato ai minori di età"	151 Genitore - Figlio	Il genitore	Il collegamento genera in automatico poteri di firma sul rapporto, ma occorre inserire la eventuale limitazione in procedura

Numero securizzato

Interrogazione Cellulare securizzato

Il numero di cellulare securizzato è rilasciato dal cliente al momento dell'apertura /arricchimento/ migrazione del conto corrente; esclusivamente su NFEC, è possibile però effettuare l'Inquiry del numero rilasciato dal cliente.

Il numero securizzato può essere lo stesso utilizzato per un altro prodotto purché univoco per codice fiscale.

Per attivare la funzione è necessario selezionare, dal menu principale di anagrafe, la funzione 30.




```

* P O S T E   I T A L I A N E   S P A   -   D A O 1   *
ANAGRAFE GENERALE
00.06

Scegliere la funzione desiderata : 30

01 Interrogazione dati anagrafici      11 Trattamento dati anagrafici
02 Interrogazione collegamenti        12 Trattamento collegamenti
03 Interrogazione rapporti             13 Trattamento rapporti
04 Interrogazione informazioni varie   14 Trattamento informazioni varie
05 Interrogazione legami tra rapporti  15 Trattamento legami tra rapporti
06 Interrogazione dati particolari     16 Trattamento dati particolari
07 Interrogazione dati part. rapporto  17 Trattamento dati part. rapporto
09 Censimento Persona Fisica          18 Trattamento listini
10 Censimento altra natura giuridica  20 Ricerca anagrafica
30 OPERAZIONI PARTICOLARI             21 Interrogazione storica dati anagrafici
50 GESTIONE PRIVACY(SCGC)             40 ANAGRAFE DI SVILUPPO
51 GESTIONE PRIVACY(OLD)              80 ANAGRAFE NEGATIVA
*****

N.D.G. : [ ]                               filiale :
nat.giur.:
servizio :      filiale :      categoria :      numero rapporto :
*****

Op   ACM001 Dip DIREZ Ut PAC1001  PL DADF DADF Nodo ACM001 13/04/2017 11.12
MA+                                     20                                     19/013
  
```

E dal sottomenu la funzione 11

```

* P O S T E   I T A L I A N E   S P A   -   D A 0 1   *
ANAGRAFE GENERALE

scegliere la funzione desiderata : 11

01 Interrogazione rapporti non perfezionati
02 Interrogazione posizioni movimentate
03 Trasferimento di un rapporto
04 Stampa indirizzo/intestazione
05 Trattamento classe di rapporto
06 Richiesta prima informazione
07 Elenco proposte di messaggio
08 Posizione globale del cliente
09 Trasferimento per bonifica
10 Interrogazione storica dati rapporto
11 Gestione Cellulari Securizzati

*****
N.D.G. :                               filiale :
Cod.fisc:
servizio :      filiale :      categoria :      numero rapporto :
*****

Op   ACM002 Dip DIREZ Ut PAC1001 PL DADF DADF Nodo ACM002 13/04/2017 11.14
MA+                                     18/012

```

Una volta selezionata la funzione 11- Gestione Cellulari Securizzati si accede alle funzioni specifiche di Inquiry.

Dal menu si può scegliere se effettuare l'inquiry per numero di telefono oppure per numero di rapporto.

Selezionando la funzione 1 Inquiry Telefono di rapporto, viene richiesto l'inserimento obbligatorio dei dati relativi al rapporto (NDG, servizio, numero), una volta inseriti i dati in risposta si avranno:

- I dati dell'intestazione del rapporto
- Il numero di cellulare rilasciato dall'intestatario/cointestatario del rapporto,

Selezionando la funzione 2 Elenco titolari telefono consumer verrà richiesto l'inserimento obbligatorio dei dati del telefono, comprensivi del prefisso internazionale, in risposta si avrà:

- * Il numero di conto corrente,
- * il codice fiscale
- * il nominativo del titolare che ha rilasciato il numero.

N.B.: se il cliente ha rilasciato lo stesso cellulare per più conti, in risposta si avrà la lista di tutti i conti a cui è associato quel numero di cellulare.

Archiviazione

CENSIMENTO/VARIAZIONE DATI ANAGRAFICI

E' necessario archiviare la seguente modulistica/documentazione:

- il modulo Gestione dati anagrafici - Soggetto Persona Fisica, compilato e sottoscritto dal Cliente/richiedente e dall'incaricato di Poste;
- tutta la eventuale documentazione acquisita dal Cliente/richiedente, a supporto di una variazione anagrafica/censimento;

presso l'Archivio Centrale Bancoposta in ordine cronologico, con riferimento alla data di lavorazione:

- per le variazioni eseguite direttamente in UP > la data di archiviazione dovrà coincidere con la data di variazione;
- per le variazioni eseguite da altra struttura (omocodia) > la data di archiviazione dovrà coincidere con la data di esecuzione della variazione, comunicata da :

COO/SBO/OSS/Anagrafe Generale con specifica e-mail.

Laddove richiesto, copia del modulo Gestione dati anagrafici PF - Soggetto Persona Fisica" può essere consegnata al Cliente/richiedente.

Variazione indirizzo particolare di rapporto e indirizzo contratto MiFID

- Persone fisiche -

Il modulo di richiesta "Variazione Indirizzo Particolare di Rapporto e Indirizzo Contratto MiFID - Persone Fisiche" compilato e sottoscritto, dal cliente/richiedente e dall'incaricato di Poste Italiane, dovrà essere archiviato c/o l'Archivio Centrale Bancoposta in ordine cronologico con riferimento alla data di lavorazione.

Laddove è richiesto, copia del modulo può essere consegnata al Cliente/richiedente.



Documento di riconoscimento



Il DPR 445/2000 definisce quali sono i documenti di riconoscimento validi nell'ordinamento italiano, in particolare:

- per documento di riconoscimento si intende ogni documento munito di fotografia del titolare e rilasciato, su supporto cartaceo, magnetico o informatico, da una pubblica amministrazione italiana o di altri Stati, che consente l'identificazione personale del titolare (articolo 1, lettera c),
- sono equipollenti alla carta di identità i seguenti documenti: il passaporto, la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino

di abilitazione alla conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato. (articolo 35, comma 2)

Lo stesso decreto, recita espressamente che: "Le norme del presente testo unico disciplinano la formazione, il rilascio, la tenuta e la conservazione, la gestione, la trasmissione di atti e documenti da parte di organi della pubblica amministrazione: disciplinano altresì la produzione di atti e documenti agli organi della pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi, nei rapporti tra loro e in quelli con l'utenza e ai privati che vi consentono.....".

In particolare, Poste Italiane gestisce le attività di Bancoposta per l'espletamento di attività finanziarie ed è equiparata, sulla base delle vigenti disposizioni, alle banche e agli altri operatori del settore (D.P.R. 144/2001 Regolamento recante norme sui servizi Bancoposta).

Le attività di Bancoposta svolte da Poste Italiane S.p.A. hanno natura privatistica.

La società non è qualificabile come gestore di pubblico servizio e di conseguenza non ha l'obbligo di accettare tutti i documenti richiamati nel D.P.R. n.445/2000, pur avendone la facoltà.

Relativamente alle carte d'identità, il 25 giugno 2008 è entrato in vigore il decreto legge n. 112/08 recante "Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria", convertito in Legge con L.133/2008, che all' art. 31 – "durata e rinnovo della carta d'identità" – ha disposto l'estensione a 10 anni della validità della carta d'identità e che quelle emesse a partire dal 1° gennaio 2010 devono essere munite di fotografia e impronta digitale. La norma riguarda sia le carte di nuova emissione sia le carte in corso di validità alla data di entrata in vigore del decreto legge e ha attribuito ai Comuni il compito di informare i titolari della scadenza del documento (tra 180 e 90 giorni antecedenti la data prevista sul documento stesso).

In base a quanto stabilito dalla circolare n. 8 del 26 Giugno 2008 della Direzione Centrale dei Servizi Demografici del Ministero dell'Interno, le carte sia cartacee che elettroniche rilasciate per la prima volta avranno apposta automaticamente la scadenza decennale.

Le carte già rilasciate, che compiranno invece, la scadenza quinquennale a far data dal 25 giugno 2008, dovranno ricevere la proroga della validità per altri 5 anni dalle competenti Amministrazioni Comunali.

Identificazione

In caso di richiesta di apertura rapporto da parte di un soggetto (Persona Fisica) titolare o Rappresentante Legale, si deve effettuare l'identificazione mediante documento di riconoscimento in corso di validità ed un documento attestante il Codice Fiscale congruenti fra loro; tutto ciò costituisce l'attività preliminare per il trattamento dei dati anagrafici (censimento e/o aggiornamento).

Oltre all'identificazione dei soggetti che richiedono apertura del rapporto, si dovranno identificare tutti coloro che, a vario titolo, intervengono su di esso:



Cliente

Rappresentante legale (rapporti intestati a persone NON fisiche), Procuratore, Curatore, Amministratore di sostegno, Tutore, Genitore/i Delegato, Titolare Effettivo.

Vi riportiamo i documenti che possono essere utilizzati in fase di censimento, identificazione ed eventuale aggiornamento.

Di seguito il **riepilogo dei documenti di riconoscimento** acquisibili:

Tabella A – Cittadini Italiani

	CITTADINANZA	TIPOLOGIA DOCUMENTO ACQUISIBILE	PARTICOLARITA' DOCUMENTO
A	Cittadini italiani	Carta d'identità italiana (anche su supporto plastificato)	Non possono essere accettate le carte d'identità che riportano sul retro l'indicazione che il documento deve essere accompagnato da "foglio di soggiorno".
		Carta d'identità emessa dagli uffici consolari per i cittadini italiani iscritti all'AIRE (a partire dal 1° giugno 2007 - D. 17/5/07 del Ministero dell'Interno)	==
		Patente di guida italiana (anche su supporto plastificato)	==
		Passaporto italiano	==

Tabella B – Cittadini comunitari o appartenenti ai seguenti stati extracomunitari Islanda - Liechtenstein - Norvegia - Svizzera - Principato di Monaco - Principato di Andorra - Repubblica di San Marino - Città del Vaticano

	CITTADINANZA	TIPOLOGIA DOCUMENTO ACQUISIBILE	PARTICOLARITA' DOCUMENTO
B	Cittadini dell'Unione Europea (vedi Scheda E) Cittadini appartenenti ai seguenti Stati extracomunitari: Islanda Liechtenstein Norvegia Svizzera Principato di Monaco Principato di Andorra Repubblica di San Marino Città del Vaticano	Carta d'identità italiana (anche su supporto plastificato)	Non possono essere accettate le carte d'identità che riportano sul retro l'indicazione che il documento deve essere accompagnato da "foglio di soggiorno".
		Carta d'identità di un paese dell'Unione Europea (anche su supporto plastificato)	In relazione a: > Conti Correnti > Carte prepagate ricaricabili nominative > Carte prepagate ricaricabili nominative dotate di IBAN
		Passaporto di un Paese dell'Unione Europea o extracomunitario accompagnato da traduzione giurata qualora sia redatto in una lingua diversa da quella inglese	per il cliente persona fisica titolare di rapporto non in possesso di una carta d'identità italiana, si dovrà acquisire anche l' Attestato di Soggiorno (ad eccezione dei cittadini della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano)

Tabella C – Cittadini appartenenti agli Stati extracomunitari non compresi nella tabella B

	CITTADINANZA	TIPOLOGIA DOCUMENTO ACQUISIBILE	PARTICOLARITA' DOCUMENTO
C	Apolidi e Cittadini appartenenti agli Stati extracomunitari non compresi nella tabella B	Carta d'identità italiana (anche su supporto plastificato)	Non possono essere accettate le carte d'identità che riportano sul retro l'indicazione che il documento deve essere accompagnato da "foglio di soggiorno".
		Passaporto extracomunitario accompagnato da traduzione giurata qualora sia redatto in una lingua diversa da quella inglese	In relazione a: > Conti Correnti > Carte prepagate ricaricabili nominative > Carte prepagate ricaricabili nominative dotate di IBAN



Di seguito il **riepilogo dei documenti attestanti il codice fiscale** acquisibili.

Documenti attestanti il Codice Fiscale:

Codice fiscale in formato cartaceo o su supporto plastificato rilasciato da Agenzia delle Entrate /	Per codice fiscale in formato cartaceo si intendono: • certificato verde a forma di libretto • certificato di attribuzione di CF alfanumerico con timbro in originale • Certificato provvisorio Tessera Sanitaria
Tessera sanitaria	La Tessera Sanitaria, scaduta, resta comunque valida come certificazione del codice fiscale.
Tessera Sanitaria in formato cartaceo	Per Tessera Sanitaria in formato cartaceo è da intendersi qualsiasi certificato provvisorio rilasciato dal Servizio Sanitario con timbro e firma in originale
Carta d'identità italiana su supporto plastificato – elettronica	La Carta d'identità elettronica, alla scadenza, resta comunque valida come certificazione del codice fiscale.
Permesso di soggiorno elettronico	Il permesso di soggiorno alla scadenza, resta comunque valido come certificazione del codice fiscale

PUNTI DI ATTENZIONE:

- La **ricevuta** rilasciata dai comuni in attesa della consegna della **carta d'identità elettronica non vale** come documento d'identificazione.
- Non può essere accettata, la Carta d'identità, cartacea o elettronica, che presenti un'attestazione di proroga con le modalità differenti da quelle descritte in premessa.
- La Carta d'identità italiana rilasciata dal Ministero degli Affari Esteri ad appartenenti a Corpi Diplomatici Esteri esime il titolare dalla richiesta di permesso di soggiorno, come riportato espressamente sul retro della stessa.
Tale documento potrà essere accettato, in sostituzione del permesso di soggiorno, insieme al passaporto, per l'apertura di rapporti continuativi, e anche in questo caso gli estremi devono essere registrati sul Questionario di Adeguata Verifica.
- In caso di carta d'identità elettronica rilasciata dal Ministero dell'Interno i campi Ente e Luogo di rilascio dovranno essere valorizzati a sistema nel seguente modo:
 - ✓ Ente di rilascio → Ministero dell'Interno (come indicato in intestazione del documento).
 - ✓ Luogo di rilascio → la località del Comune riportata sul fronte della carta d'identità elettronica.

- Qualora sul documento di riconoscimento non sia presente o aggiornato l'indirizzo di residenza, farà fede quanto dichiarato dal soggetto identificato.
 - È possibile accettare la carta d'identità di un Paese dell'Unione Europea anche se priva della data di scadenza. La valorizzazione della data di scadenza sui sistemi sarà uguale alla data di inserimento a sistema + 10 anni.
 - In caso di Attestato di Soggiorno o Permesso di Soggiorno illimitati, andrà indicata come data di fine validità la data di inserimento a sistema + 5 anni.
 - L'Attestazione di iscrizione anagrafica di cittadini dell'Unione Europea NON si può accettare in sostituzione dell'Attestato di Soggiorno.
 - Deve essere sempre verificata la presenza della firma del titolare sul documento di riconoscimento presentato.
 - Per i documenti necessari per la richiesta di rilascio della Carta Acquisti da parte dei cittadini stranieri, vista la particolarità dello strumento di pagamento, si rimanda al manuale Carta Acquisti.
 - Per i soggetti Apolidi andrà acquisito il Permesso di soggiorno.
 - Per i Prodotti di Finanziamento non è possibile accettare il Codice Fiscale in formato cartaceo.
 - Per le seguenti carte d'Identità Francesi:
 - ✓ nuove carte d'identità sicure (carte laminate) rilasciate dal 1 °gennaio 2014 agli adulti;
 - ✓ carte di identità protette emesse (carte di plastica) tra il 2 gennaio 2004 e il 31 dicembre 2013 per gli adulti.
 - ✓ il periodo di validità è aumentato da 10 a 15 anni; pertanto la valorizzazione della data di scadenza sui sistemi sarà uguale alla data di emissione + 15 anni.
- Per i casi particolari rimandiamo al manuale identificazione persone fisiche e non. (minori, interdetti, legali rappresentanti, curatori, amministratori di sostegno, etc).





L'identificazione delle Persone Fisiche che effettuano operazioni su rapporto continuativo in qualità di:

Soggetti che effettuano operazioni su rapporto o occasionali	Intestatario del rapporto
	Rappresentante legale (di persone non Fisiche), Procuratore, Curatore, Amministratore di sostegno, Tutore, Genitore/i
	Delegato (ove previsto)

o che effettuano **operazioni occasionali**, può avvenire, **esclusivamente**, mediante i seguenti documenti di riconoscimento, in corso di validità:

Documenti di riconoscimento acquisibili	Carta d'identità italiana o di un Paese dell'Unione Europea (anche su supporto plastificato)	non possono essere accettate le carte d'identità che riportano sul retro l'indicazione che il documento deve essere accompagnato da "foglio di soggiorno".
	Carta d'identità emessa dagli uffici consolari per i cittadini iscritti all'AIRE (a partire dal 1° giugno 2007 - D. 17/5/07 del Ministero dell'Interno).	
	Patente di guida italiana (anche su supporto plastificato).	
	Passaporto italiano o di un Paese dell'Unione Europea.	
	Passaporto extracomunitario, accompagnato da traduzione giurata qualora sia redatto in una lingua diversa da quella inglese	
	Tessera personale di riconoscimento di cui al DPR 851 del 28.8.67, rilasciata dalle Amministrazioni Statali ai propri dipendenti civili e militari in attività di servizio ed in quiescenza (mod. AT), oltreché ai loro familiari (mod. BT).	
	Porto d'armi (esclusivamente per i collocamenti dei prestiti obbligazionari, ove previsto come documento di riconoscimento)	
	Documento di riconoscimento rilasciato da Ambasciate e Consolati italiani.	
	Permesso di soggiorno per cittadini stranieri.	
	Libretto per ciechi ed invalidi rilasciato dalla Prefettura.	
	Libretto nominativo per minorati civili mod. 4-A.P.	
	Certificato di nascita (esclusivamente per emissione buoni cartacei da intestare a minori di età ed identificazione del secondo assicurato minore di età della polizza Postafuturo Da Grande)	

Timbro Guller

Coi n.316 del 04/08/2017 - Non è più necessario timbrare con il Guller :

Servizi Finanziari

- 1) **La documentazione acquisita in relazione a prodotti e servizi finanziari da parte di tutte le tipologie di clienti:** documenti di identità, documentazione societaria, documentazione attestante il reddito, procure notarili, provvedimenti del Tribunale, etc. (l'indicazione è valida per l'apertura di rapporti continuativi e altri prodotti finanziari, per le transazioni e in generale per tutte le attività di postvendita);
- 2) **tutti i documenti che hanno circolazione interna** e non vengono consegnati in copia ai Clienti, inviati a TSC, Filiali, Archivio Centrale Bancoposta o altre strutture di Direzione Centrale o Territoriale, ad esempio distinta/cover d'accompagnamento di documenti, richieste di supporto/autorizzazione, formalizzate su carta libera o su stampati;
- 3) **le ricevute consegna/ritiro Sovvenzioni e Versamenti al service e le fascette ferma banconote;**
- 4) **copia di documenti originali prodotti da Poste Italiane.**



In particolare:

1) **Documentazione acquisita dal cliente:**

è necessario apporre su ciascun documento:

- la dicitura "visto l'originale"
- la data di acquisizione
- la firma dell'incaricato poste

Questa operazione deve essere eseguita sia nel caso in cui la copia è effettuata dall'operatore, sia nel caso in cui la copia è consegnata direttamente dal cliente, previa verifica di corrispondenza con l'originale.

Se il documento raccolto è composto da più pagine (es. documentazione societaria, compromesso acquisto casa), quanto sopra indicato deve essere inserito nell'ultima pagina unitamente alla dicitura "documento composto da xx pagine".

2) **Documenti a circolazione interna:** per essere identificati come mittenti indicare a mano data, denominazione UP e Frazionario o utilizzare un timbro lineare se presente in UP.

3) **Ricevute consegna/ritiro Sovvenzioni e Versamenti al service e fascette ferma banconote:** sulle ricevute indicare a mano data e denominazione UP; sulle fascette apporre solo il frazionario dell'UP.

4) **Copia di documenti originali di Poste Italiane:** apporre la formula "copia tratta dall'originale" con data, timbro lineare dell'UP e firma del direttore; se l'ufficio è temporaneamente sprovvisto del timbro lineare il Direttore potrà scrivere a mano la denominazione dell'Ufficio stesso.

Servizi Postali

- 1) registro bollettario Raccomandate di servizio - Mod. 22-RE **(continuare ad inserire solo la data);**
- 2) registro bollettario Assicurate di servizio - Mod. 22-AE **(continuare ad inserire solo la data);**
- 3) moduli per rettifiche operazioni interne - Mod. 13 Verbale di Irregolarità del Servizio **(non apporre alcun timbro);**
- 4) distinte di avviamento, moduli 1A/ AUT e moduli 255 **(inserire a mano data, denominazione Up, e frazionario dell'ufficio mittente;**



- 5) etichette di chiusura
es: mod.215; **(inserire a mano data, denominazione Up, e frazionario)**
- 6) moduli per rettifica giacenza
es: SAP WMS **(non apporre alcun timbro)**
- 7) copia di documenti originali prodotti da Poste Italiane.
Apporre la formula "copia tratta dall'originale" con data, timbro lineare dell'Up e firma del Dup.

Moduli - Contratti generati dai Front End. Eliminazione apposizione timbro e firma incaricato.

Coi nr. 095 del 30/04/2019 in vigore dal 02/05/2019
(COI 090/2015 (superata) COI 028/2018 interessate)

Si comunica che, al fine di uniformare i processi, in caso di gestione cartacea dei contratti/moduli prodotti dai vari Front End, sui quali il sistema inserisce in automatico i seguenti dati:

- luogo e data;
- denominazione Ufficio Postale e frazionario;
- matricola incaricato di Poste (sostituisce la firma);
- identificativo pratica;

non deve essere apposto il timbro (Guller/ETEL) né la firma dell'incaricato sulle copie di pertinenza dei Clienti e su quelle da trattenere agli atti.

Fanno eccezione le copie della modulistica dei Finanziamenti sulle quali, in caso di gestione cartacea, l'incaricato di Poste dovrà continuare ad apporre la propria firma fino a nuova comunicazione (come da COI n. 28 del 21/02/2018).

Coi nr. 410 del 06/12/2017

Soppressione timbro su modulistica contrattuale prodotta dal sistema.

Per tutti i prodotti di finanziamento, su tutta la modulistica contrattuale prodotta da Posidonia, l'incaricato di Poste non dovrà più apporre timbro (ETEL o Guller) in quanto il sistema stamperà automaticamente: numero del frazionario, descrizione Up e matricola dell'operatore che ha inserito e stampato la pratica in Posidonia.

L'incaricato di Poste dovrà apporre la propria firma sui contratti di finanziamento cartacei, ad esclusione dei contratti dematerializzati di Quinto Banco-Posta Pensionati.

L'obbligo del timbro e della firma rimane per la modulistica post-vendita presente su Posidonia e su Pianeta UP.



Coi 028 del 22/02/2018

Dal 22 febbraio 2018, per i prodotti di Finanziamento (Privati e Impresa), su tutta la modulistica di Post - Vendita stampata in automatico da Posidonia, non dovrà più essere apposto il timbro (ETEL o Guller) in quanto Posidonia stamperà automaticamente: numero del frazionario, descrizione UP e matricola dell'operatore che ha inserito e stampato la pratica a sistema.

Rimane l'obbligo di apposizione della firma dell'Incaricato di Poste su tutta la modulistica di tutti i prodotti di Finanziamento.





NO TIMBRO GULLER DOCUMENTO DI SUPPORTO OPERATIVO



GESTIONE ATTIVITÀ PER LE QUALI NON È PIÙ PREVISTA L'APPOSIZIONE DEL TIMBRO

SERVIZI FINANZIARI

DOCUMENTAZIONE acquisita composta da una pagina (es.: documento di identità) o più pagine (es.: documentazione societaria, provvedimenti del Tribunale, etc...)	Apporre a mano o con lineare: "visto l'originale", data, firma dell'incaricato posto in caso di più pagine, aggiungere anche la dicitura "documento composto da xx pagine" nell'ultima pagina
Questionari di Adeguata Verifica OAV Dematerializzato (copia cliente) Non è necessario eseguire alcuna attività	OAV Cartaceo Firma Operatore
DOCUMENTAZIONE a circolazione interna e non consegnata in copia ai Clienti (inviata a: TSC, Filiali, Archivio Centrale Bancoposti o altre strutture di Direzione Centrale o Territoriale)	Apporre a mano o con lineare: data, denominazione UP, frazionario UP

SERVIZI POSTALI E LOGISTICI

REGISTRI: 1 Raccomandata di Servizio - Mod. 22-RE 2 Assicurata di Servizio - Mod. 22-AE	Apporre data a mano o con lineare
VERBALE Mod. 13 IRREGOLARITÀ DI SERVIZIO	Non è necessario eseguire alcuna attività
DISTINTE DI AVVAMENTO (HA/UT e 255N)	Non è necessario eseguire alcuna attività
LE ETICHETTE DI CHIUSURA DI SPACCI	Apporre a mano o con lineare: data, denominazione UP, frazionario UP
MODULI PER RETTIFICA GIACENZE SAP-WMS	Non è necessario eseguire alcuna attività
DDT DOCUMENTI DI TRASPORTO (Carichi WMS e 3270)	Non è necessario eseguire alcuna attività

TUTTI I SERVIZI DI POSTE ITALIANE

Copia di documenti originali di Postefitaliane	Apporre a mano o con lineare: "copia tratta dall'originale", data, denominazione UP, firma del direttore
--	--

Antiriciclaggio

Il contesto normativo

Il D.L. n. 231/07 e successive modifiche ha introdotto e rafforzato gli obblighi per prevenire l'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e finanziamento del terrorismo in tema di:

- Adeguata Verifica della Clientela (Semplificata, Ordinaria, Rafforzata)
 - Registrazione in AUI delle informazioni relative ai rapporti continuativi ed alle operazioni, anche frazionate, che superano la soglia stabilita dalla legge - Segnalazione all'UIF delle operazioni sospette
 - Monitoraggio della clientela ai fini antiterrorismo
 - Limitazione all'uso del contante e dei titoli al portatore

Adeguata verifica

In cosa consiste

Consiste nell'acquisizione di specifiche informazioni sul cliente

Quando va effettuata

A) Quando il cliente chiede l'apertura o variazione di un rapporto continuativo

In Poste sono considerati Rapporti continuativi :



- **rapporto fondi**
- **deposito titoli**
- **polizza assicurativa (ad eccezione ramo danni e ai prodotti previdenziali)**
- **libretto di risparmio**
- **carta prepagata nominativa Postepay standard ed Evolution;**
- **prestiti**
- **cessioni del quinto**
- **servizi di acquiring**
- **mutui**
- **fidi**
- **carta di credito**
- **carta INPS**

Nel caso di rapporti cointestati va compilato un modello per ogni intestatario. Nel caso di rapporti intestati a Persone Giuridiche il questionario dovrà essere sottoscritto dal soggetto legittimato alla rappresentanza (rappresentante legale, procuratore).

Per variazione del rapporto si intende la variazione dei dati anagrafici del titolare e/o dei poteri di firma (non è considerata variazione la modifica o l'inserimento del delegato).

Particolare attenzione dovrà essere prestata per l'individuazione del Titolare Effettivo nel caso di apertura/variazione di rapporto continuativo intestato a persona giuridica.

Per Titolare effettivo si intende colui (persona fisica) per conto del quale è realizzata una operazione o una attività e, nel caso di entità giuridica, la persona o le persone che possiedono o controllano tale entità.

È a carico del cliente l'obbligo di fornire per iscritto tutte le informazioni necessarie ed aggiornate, delle quali sia a conoscenza, circa la presenza di titolari effettivi ed è a suo carico la responsabilità dell'individuazione degli stessi.

Nel caso, pertanto, di apertura/variazione di rapporto continuativo le informazioni relative al titolare effettivo devono essere comprovate da documenti ufficiali (Atto Costitutivo, Statuto di Società, Associazioni, Fondazioni, ecc.).

In soli tre casi, al momento, non è prevista la identificazione del Titolare Effettivo:

- 1) quando il soggetto sottoposto ad adeguata verifica sia un Condominio**
- 2) quando sia un Ente Ecclesiastico**
- 3) quando il soggetto che controlla la Persona Giuridica sia tra i soggetti per i quali occorre una verifica semplificata** (vedi Manuale Antiriciclaggio ed Adeguata Verifica, Scheda PI-A4 pag. 3 di 10).

B) Quando il cliente esegue operazioni occasionali di importo pari o superiore ai 5.000,00 euro.

(esempi di operazioni occasionali: i bollettini di conto corrente, i BFP, i Moneygram, l'emissione di vaglia circolari, ecc.)

Sono da considerarsi "operazioni occasionali" anche:

- le operazioni di ricarica su Postepay anonima di importo pari o superiore ai 1.000,00 euro, - le operazioni di sottoscrizione/rimborso fondi per un importo pari o superiore ai 5.000,00 euro.

Attenzione: nel caso di operazioni occasionali da parte di soggetti non TE (Titolari Effettivi) la raccolta delle informazioni sarà basata esclusivamente sulle dichiarazioni del cliente (quindi non suffragata da documentazione).

Per quanto sopra, coerentemente con quanto disposto sui rapporti continuativi, la raccolta dei dati sui TE è obbligatoria ed essenziale per proseguire l'operazione.

Nel caso che il cliente non sia in grado di fornire i dati necessari per l'individuazione del TE non sarà possibile procedere alla esecuzione dell'operazione (ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. 231/07 sull'obbligo di astensione).

N.B.: Qualora l'operazione fosse stata eseguita occorre procedere all'annullo.

C) Quando vi è il sospetto di riciclaggio o di finanziamento al terrorismo, indipendentemente dall'importo dell'operazione.

D) Quando vi sono dubbi sulla veridicità o sull'adeguatezza delle informazioni e dei dati forniti dal cliente in sede di identificazione.

Nell'attesa della completa informatizzazione del processo, allo stato, l'adeguata verifica si effettua attraverso l'utilizzo di 4 differenti questionari: 2 per persona fisica e 2 per persona giuridica.

a) Persona Fisica

(Rapporto continuativo ed Operazione occasionale)

b) Persona Giuridica

(Rapporto continuativo ed Operazione occasionale)

Registrazione in AUI

In cosa consiste

Nella registrazione in Archivio Unico Informatico delle operazioni che superano la soglia stabilita dalla legge.

Quando va effettuata

E' completamente informatizzata e sono gli applicativi di Poste che, al superamento della soglia, ci richiedono l'inserimento dei dati richiesti. (Da non confondersi con la segnalazione di operazione sospetta.)

Segnalazione all'UIF di operazioni sospette

In cosa consiste

Nella segnalazione al Direttore di Filiale di operazioni che debbano ritenersi sospette. Il Direttore, sulla scorta delle notizie fornite dal DUP e in base a proprie, autonome, valutazioni, deciderà se proseguire la segnalazione agli organi superiori e, quindi, all'UIF.

Quando va effettuata

Quando sulla scorta delle conoscenze in possesso dell'ufficio relativamente al profilo economico-finanziario del cliente, o quando per la natura dell'operazione, o per le modalità richieste, l'operazione richiesta debba ritenersi sospetta. **La segnalazione va fatta in pagina web, attraverso l'applicativo WAVE/GIANOS VALUTAZIONI INATTESI/PRATICHE EXTRA GIANOS**

Inserire i dati richiesti, stampare e inviare in Filiale una copia della documentazione tramite raccomandata di servizio.

Per meglio focalizzare gli indici di anomalia delle operazioni al fine di limitare il fenomeno del riciclaggio e del terrorismo internazionale risulta indispensabile **la lettura del "Provvedimento recante gli indicatori di anomalia per gli intermediari"** redatto dalla Banca d'Italia che possiamo scaricare e stampare da OMS.

E.3.3 Operazioni in banconote di "grosso taglio" (200/500 euro) E.3.3 14/01/2019 Man.Adeguate Verifica rev. 14/01/2019

Le operazioni di versamento/pagamento in contanti effettuate tramite l'utilizzo di banconote da €, 200,00 e/o 500,00 il cui controvalore complessivo sia maggiore o uguale a € 2.500,00 sono soggette ad adeguata verifica rafforzata.

Nel caso, a chiusura carrello, si verifichino le seguenti condizioni:

- il presentatore è una persona fisica
- almeno una delle fasi presenti a carrello prevede l'acquisizione dati per Accertamenti Bancari/Antiriciclaggio
- i pagamenti in contanti sono di importo maggiore o uguale a € 2.500,00

il sistema propone la seguente maschera con campi prevalorizzati a 0 (zero):



Banconote Grosso Taglio		
500 € nr.	5	= € 2.500,00
200 € nr.	0	= € 0,00
Totale		= € 2.500,00

che richiede l'inserimento del numero di:

- banconote da € 500,00;
- banconote da € 200,00; eventualmente ricevute in pagamento dal cliente.

In base alle quantità di banconote grosso taglio ricevute, il sistema calcola:



Banconote Grosso Taglio		
500 € nr.	5	= € 2.500,00
200 € nr.	0	= € 0,00
Totale		= € 2.500,00

Il controvalore relativo al singolo taglio



il controvalore complessivo di tutte le
banconote di grosso taglio



Nel caso il Totale dell'importo sia uguale o maggiore a €, 2.500,00 il sistema Gianos attiva il "Questionario Operazioni di Grosso taglio" (di seguito QAV BGT).

Eventuali QAV relativi ad operazioni contenute nel carrello saranno proposti dopo il QAV BGT.

Terminata la compilazione del questionario a sistema, è necessario:

- stampare il QAV BGT;
- acquisire la sottoscrizione del QAV da parte del cliente/esecutore; □ acquisire copia del documento di riconoscimento del cliente; □ apporre la propria firma.

Copia del QAV dovrà essere consegnata al cliente/esecutore che ne faccia richiesta.

Qualora il cliente rifiuti di fornire alcune delle informazioni richieste nel QAV o di firmare il questionario, è necessario:

- abbandonare la compilazione e comunicare al cliente l'impossibilità di procedere con l'operazione/i richiesta/e;
- inserire nel pop Up proposto dal sistema, la motivazione dell'abbandono.

Nel caso in cui:

- il cliente si rifiuti di fornire alcune delle informazioni richieste nel questionario di adeguata verifica o di firmarlo;
- le informazioni fornite generino dubbi di veridicità o di coerenza con le caratteristiche del cliente;

è necessario informare il DUP che dovrà valutare se inviare una segnalazione operazione sospetta EXTRA-GIANOS.

Archiviazione - Dup -

I QAV BGT e i documenti di riconoscimento dei richiedenti, devono essere archiviati e conservati in apposito faldone denominato "Operazioni con Banconote di Grosso Taglio", in ordine cronologico con riferimento alla data dell'operazione, per i 10 anni successivi all'esecuzione della stessa.

- Nel caso siano presenti più presentatori, il questionario BGT si riferirà al primo di loro.
- Le operazioni di versamento/pagamento in contanti effettuate tramite l'utilizzo di banconote da 200,00 euro e 500,00 euro, eseguite da soggetti sottoposti ad obblighi semplificati di Adeguata Verifica (Scheda E.4), NON sono soggette ad adeguata verifica rafforzata.

Recupero questionario di Adeguata Verifica
Recupero non integrato con l'operatività di sportello

I.2.2 Rapporti intestati a Persone Fisica - Gestione casi particolari

L'aggiornamento di posizioni anagrafiche e il recupero dei QAV seguono regole specifiche per i seguenti casi particolari:

1. **Clienti detenuti**
2. **Clienti lungodegenti o impossibilitati per motivi di salute a presentarsi in UP (laddove non siano disponibili Procuratori o altre figure di rappresentanza)**
3. **Clienti all'estero**
4. **Clienti militari in missione all'estero**
5. **Clienti marittimi imbarcati**

1. CLIENTI DETENUTI

Le modalità di recupero si differenziano in relazione all'intestazione del rapporto:

A. Rapporto monointestato

Documentazione necessaria:

- attestato di riconoscimento per detenuti in espiazione di pena;
- copia di un documento attestante il codice fiscale autenticata con timbro e firma della Direzione della Casa Circondariale (tali documenti potranno essere utilizzati per l'aggiornamento della posizione anagrafica);
- QAV sottoscritto dal titolare rapporto, autenticato con timbro e firma della Direzione della Casa Circondariale.

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'UP di radicamento del rapporto a mezzo posta registrata o consegnata in UP da un incaricato della Casa Circondariale.

B. Rapporto cointestato

Documentazione necessaria per l'aggiornamento posizione anagrafica del detenuto:

- attestato di riconoscimento per detenuti in espiazione di pena;
- copia di un documento attestante il codice fiscale, autenticata con timbro e firma della Direzione della Casa Circondariale.

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'UP di radicamento rapporto a mezzo posta registrata o consegnata in UP da un incaricato della Casa Circondariale.

Successivamente all'aggiornamento anagrafico, il cointestatario presente in UP potrà sottoscrivere il QAV anche per i cointestatori non presenti, sempreché le posizioni anagrafiche di questi ultimi siano complete/aggiornate.

2. CLIENTI LUNGODEGENTI

Per il cliente lungodegente o impossibilitato per motivi di salute a presentarsi in UP, nel caso in cui il soggetto non disponga di collegamento con figure di rappresentanza (es. Tutore, Amministratore di sostegno, ecc.), le modalità di recupero si differenziano in relazione all'intestazione del rapporto:

A. Rapporto monointestato

Il recupero è possibile solo presso l'UP di radicamento del rapporto ed è necessario che un soggetto appositamente delegato dal titolare del rapporto produca la seguente documentazione:

- certificato di esistenza in vita;
- certificato di ricovero/dichiarazione medico di base attestante l'impossibilità a recarsi in UP, senza l'indicazione della patologia;
- copia documento di identità in corso di validità unitamente a un documento attestante il codice fiscale, entrambi in originale;
- QAV compilato e sottoscritto in originale dal titolare del rapporto;
- delega alla consegna della documentazione sottoscritta dal titolare del rapporto.

Va verificata la corrispondenza della firma del titolare del rapporto disponibile agli atti dell'UP, con quella apposta sulla delega e va obbligatoriamente acquisita agli atti dell'UP:

- copia di tutta la documentazione precedentemente descritta;
- copia del documento d'identità e del codice fiscale del soggetto delegato alla consegna con apposizione della dicitura "Visto l'originale", data e firma operatore UP.

L'UP provvede all'eventuale aggiornamento delle posizioni anagrafiche e all'inserimento dei QAV in "GIANOS KYC" con le consuete modalità.

B. Rapporto cointestato

Nel caso sia necessario aggiornare la posizione anagrafica di uno dei titolari del rapporto, uno dei cointestatori dovrà produrre all'UP di radicamento del rapporto:

- certificato di esistenza in vita;
- certificato di ricovero/dichiarazione medico di base attestante l'impossibilità a recarsi in UP, senza l'indicazione della patologia;
- documento di identità in corso di validità unitamente a documento attestante il codice fiscale, entrambi in originale.

Va acquisita agli atti dell'UP copia di tutta la documentazione con apposizione della dicitura "Visto l'originale", data e firma operatore UP.

Successivamente all'aggiornamento anagrafico, il cointestatario presente in UP potrà sottoscrivere il QAV anche per i cointestatori non presenti, sempreché le posizioni anagrafiche di questi ultimi siano complete/aggiornate.

3. CLIENTI ALL'ESTERO

Le modalità di recupero si differenziano in relazione all'intestazione del rapporto:

A. Rapporto monointestato

Si può regolarizzare la posizione anagrafica e procedere al recupero del QAV, con le seguenti modalità alternative:

I. Sui siti di home banking di Poste Italiane

BancoPosta OnLine (BPOL), BancoPostaClick.it, Postepay.it e Risparmio Postale OnLine (RPOL), per i clienti abilitati ad operare tramite tali canali.

Con questa modalità sarà possibile procedere solo al recupero del QAV di rapporti monointestati, da parte dei Clienti con posizione anagrafica aggiornata.

II. Presso un Consolato italiano all'estero

Documentazione necessaria:

- Questionario di Adeguata Verifica, scaricabile dal sito Poste.it, sottoscritto in originale con identificazione del cliente e firma autenticata da parte di un Consolato italiano all'estero;
- copia del documento di identità e di un documento attestante il codice fiscale autenticati dal Consolato (tale documento potrà essere utilizzato per l'aggiornamento della posizione anagrafica).

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'Ufficio Postale di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata.

B. Rapporto cointestato

Si può provvedere alla regolarizzazione della posizione anagrafica ed al recupero del QAV, in funzione della casistica:

I. Rapporto cointestato a soggetto che si trova all'estero e che ha la posizione anagrafica da aggiornare

Documentazione necessaria:

- copia del documento di identità e di un documento attestante il codice fiscale, autenticati dal Consolato.

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'UP di radicamento del rapporto, a mezzo d posta registrata.

Successivamente all'aggiornamento anagrafico, il cointestatario presente in UP potrà sottoscrivere il QAV anche per i cointestatori non presenti, sempreché le posizioni anagrafiche di questi ultimi siano complete/aggiornate.

II. Rapporto cointestato a soggetti che si trovano tutti all'estero

III. Documentazione necessaria per ciascun cointestatario:

- Questionario di Adeguata Verifica, scaricabile dal sito Poste.it, sottoscritto in originale con identificazione del cliente e firma autenticata da parte di un Consolato italiano all'estero;
- copia del documento di identità e di un documento attestante il codice fiscale autenticati dal Consolato (tale documento potrà essere utilizzato per l'aggiornamento della posizione anagrafica).

La documentazione dovrà essere spedita con unico invio all'indirizzo dell'UP di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata.

L'Ufficio Postale, ricevuta la documentazione, provvede all'aggiornamento delle posizioni anagrafiche ed all'inserimento del QAV in "GIANOS KYC" con le consuete modalità.

4. CLIENTI MILITARI IN MISSIONE ALL'ESTERO

Le modalità di recupero si differenziano in base all'intestazione del rapporto:

A. Rapporto monointestato

Si può provvedere alla regolarizzazione della posizione anagrafica ed al recupero del QAV, con le seguenti modalità alternative:

- **Sui siti di home banking di Poste Italiane**

Con questa modalità sarà possibile procedere solo al recupero del Questionario di rapporti monointestati, da parte dei Clienti con posizione anagrafica aggiornata.

- **Presso un Consolato italiano all'estero Documentazione necessaria:**

- copia del Questionario, scaricabile dal sito Poste.it, sottoscritto in originale con identificazione del cliente e firma autenticata da parte di un Consolato italiano all'estero;
- copia del documento di identità e di un documento attestante il codice fiscale autenticati dal Consolato (tale documento potrà essere utilizzato per l'aggiornamento della posizione anagrafica).

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'UP di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata.

L'Ufficio provvederà all'aggiornamento delle posizioni anagrafiche ed all'inserimento del QAV in "GIANOS KYC" con le consuete modalità.

Attenzione

Nei casi in cui sia necessario provvedere all'aggiornamento di posizioni anagrafiche ed il cliente, per ragioni di sicurezza non possa recarsi presso un Consolato, sarà necessario inviare a mezzo posta registrata, all'indirizzo dell'UP di radicamento del rapporto, copia di un documento d'identità autenticata da parte di un Ente/Istituzione dello Stato italiano unitamente a copia di un documento attestante il codice fiscale.

Ad aggiornamento avvenuto, il cliente potrà procedere con il recupero QAV tramite sito on line.

B. Rapporto cointestato

(a soggetto che si trova all'estero e che ha la posizione anagrafica da aggiornare)

Documentazione necessaria:

- copia del documento di identità e di un documento attestante il codice fiscale autenticati dal Consolato o da parte di un Ente/Istituzione dello Stato italiano (tale documento potrà essere utilizzato per l'aggiornamento della posizione anagrafica).

La documentazione dovrà essere inviata all'indirizzo dell'UP di radicamento del rapporto, a mezzo posta registrata.

Successivamente all'aggiornamento anagrafico, il cointestatario presente in UP potrà sottoscrivere il QAV anche per i cointestatari non presenti.

L'UP provvederà all'aggiornamento delle posizioni anagrafiche ed all'inserimento del QAV in "GIANOS KYC" con le consuete modalità.

Nel caso in cui si presenti in UP un cliente Persona NON Fisica per effettuare un'operazione, l'operatore UP deve:

- identificare il soggetto presentatore (es. legale rappresentante/procuratore/curatore fallimentare, etc.) secondo le consuete modalità;
- verificare che il presentatore sia dotato del potere di rappresentare il cliente titolare del rapporto, controllando la coincidenza con la firma depositata sul fronte del CH7 (relativo al rapporto).

Nel caso non ci sia corrispondenza, è necessario far presente al cliente la necessità di produrre la documentazione societaria aggiornata, per poter procedere alla variazione dei poteri di firma.

- acquisire copia del Certificato di attribuzione del codice fiscale/partita iva della Persona NON Fisica, previa apposizione della dicitura "visto l'originale", data e firma;
- verificare in 3270 - ANAG i rapporti intestati alla Persona NON Fisica;
- far compilare e sottoscrivere al cliente un modello cartaceo del Questionario "Recupero Adeguata Verifica rapporto continuativo persona giuridica", per ogni rapporto in essere.

Sul Questionario, nella sezione 1, va barrata la casella "Instaurazione del rapporto continuativo" e, nella sezione 6, nel campo "Codice del rapporto" va inserito il numero del rapporto per il quale si sta recuperando il QAV e nel campo "Eventuali note integrative", va inserita la dicitura: "Recupero QAV".

- acquisire una copia del documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale di tutti i Titolari effettivi identificati, previa apposizione sugli stessi della dicitura "visto l'originale", data e firma;
- effettuare copia di ciascun QAV, apporre la dicitura: "copia tratta dall'originale", firmare in originale e consegnarla al cliente;
- inviare tutta la documentazione raccolta al TSC Imprese territorialmente competente, per le necessarie verifiche e il successivo inserimento a sistema. Il TSC, ricevuta la documentazione relativa ai rapporti intestati a Persone NON Fisiche, procede alle consuete verifiche ed all'inserimento del QAV, tramite la funzione "Recupero Questionario" di "GIANOS KYC".

Il TSC potrà richiedere all'UP l'integrazione della documentazione, nei casi in cui sia impossibilitato a procedere alle proprie verifiche, con riferimento a quanto dichiarato nel QAV.

In tali casi, l'UP contatta il cliente richiedendo la produzione di quanto richiesto dal TSC, al fine di portare a termine il recupero.

N.B.: Tutta la documentazione deve essere inviata in originale al TSC Imprese territorialmente competente che provvederà ad archivarlo nel dossier del rapporto dopo aver effettuato le necessarie verifiche e il successivo inserimento a sistema. Una copia del QAV deve essere sempre consegnata al cliente.

Sia la copia per il cliente che la copia per Poste devono essere validate manualmente tramite firma in originale dell'Incaricato di Poste.

Archiviazione

- RECUPERO QAV integrato/non integrato a sportello - Persona fisica

Tutta la documentazione relativa ad operazioni di regolarizzazione posizione anagrafica e recupero QAV (relative a qualsiasi tipologia di rapporto) deve essere archiviata nel faldone dedicato, denominato "Recupero Adeguata Verifica", ordinata per data di inserimento a sistema.

- RECUPERO QAV integrato/non integrato a sportello - Persona non fisica

Il QAV deve essere inviato in originale al TSC territorialmente competente che provvederà ad archivarlo nel dossier del rapporto dopo aver effettuato le necessarie verifiche e il successivo inserimento a sistema.

Nel caso in cui non sia possibile rispettare gli obblighi di adeguata verifica relativamente a rapporti continuativi già in essere, è necessario restituire al cliente i fondi, gli strumenti e le altre disponibilità finanziarie di spettanza, liquidandone il relativo importo tramite bonifico su un conto indicato dal cliente stesso, quindi porre fine al rapporto.

Se il cliente non provvede all'indicazione delle coordinate (IBAN) prima dell'applicazione degli obblighi di astensione (chiusura rapporto), le somme giacenti sui singoli rapporti vengono trasferite su un rapporto di servizio, a disposizione dei clienti che, successivamente, ne facciamo domanda di restituzione.

Nelle schede seguenti sono descritte le modalità di restituzione.

La richiesta di restituzione delle somme trasferite sul rapporto di servizio è accolta presso l'UP di radicamento operativo del rapporto continuativo oggetto di astensione.

Per approfondimenti il manuale di adeguata verifica versione 14/01/2019 pag.127

Monitoraggio della clientela ai fini dell'antiterrorismo

In cosa consiste

Nella verifica dei nominativi della clientela con cui si intrattengono rapporti continuativi al fine di identificare soggetti "rischiosi" ai fini antiterrorismo.

Quando va effettuato

Gli applicativi di Poste comunicano con le banche dati contenenti i nominativi in questione e bloccano l'operatività che venga richiesta da uno dei soggetti inseriti nelle black list.

Il D.Lgs. 109/07 (e successive modifiche e integrazioni apportate dal D.Lgs. 54/09, che disciplina le misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento al terrorismo e l'attività dei Paesi che minacciano la pace e la sicurezza internazionali) e il D.Lgs 231/07 (concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminosi e di finanziamento del terrorismo), impongono agli Intermediari finanziari il controllo dei nominativi della clientela con cui si intrattengono rapporti continuativi o con cui si eseguono operazioni, al fine di identificare soggetti rischiosi ai fini del terrorismo.

A tal fine Poste Italiane ha introdotto specifici controlli sui soggetti con cui opera utilizzando la banca dati “World Check” contenente i nominativi dei soggetti rilevanti ai fini del terrorismo inter-nazionale.

La banca dati World Check è elaborata da gruppi di ricercatori e editori multilingue che giornalmente analizzano centinaia di migliaia di fonti di informazioni pubbliche. I dati raccolti sono utilizzati per comporre profili altamente strutturati, collegati tra loro in modo da evidenziare eventuali reti di relazioni con membri familiari, intermediari e società associate dove, spesso, si nasconde il vero rischio.

Il controllo avviene attraverso la verifica della corrispondenza dei nominativi della clientela di Poste Italiane con i nominativi presenti all'interno della banca dati World Check.

Il controllo, qualora il nominativo del cliente sia presente verifica la corrispondenza di nome, cognome e data di nascita.

Il controllo può essere:

Immediato

In caso di richiesta, da parte di un Cliente, di apertura rapporto e/o esecuzione di operazione, tutti i sistemi di riferimento (SDP, i nuovi Front End, Anagrafe Generale in fase di censimento/variazione, Procedura Titoli,), verificano la coincidenza perfetta (100%) del nominativo del cliente con i nominativi inseriti nelle liste della banca dati World Check.

In caso di riscontro positivo:

- non sono consentiti il censimento/variazione in Anagrafe Generale;
- non si può procedere con l'apertura del rapporto;
- non si può effettuare l'operazione o ne viene richiesto l'annullo.

Nel caso venga riscontrata la presenza in World Check, tutti i sistemi impattati restituiscono il messaggio: “Operazione impossibile da completare”

Periodico

Delle procedure centralizzate verificano con frequenza periodica la presenza all'interno delle liste internazionali Antiterrorismo di nominativi di propri clienti.

Nel caso sia rilevata una coincidenza perfetta (100%) con i nominativi inseriti nelle liste Antiterrorismo vengono avviate centralmente delle verifiche dettagliate ed in funzione dell'esito delle stesse vengono poste in essere tutte le azioni necessarie (es: congelamento dei fondi). In fase di censimento/variazione dati anagrafici in Anagrafe Generale viene verificata la presenza del nominativo all'interno della banca dati World Check.

Il controllo viene effettuato da Anagrafe Generale e da tutti i sistemi/applicativi che si interfacciano con essa:

- SDP
- Nuovi Front End (NFEC, NFEL, NFEB, ...)

Qualora venga riscontrata una coincidenza perfetta (100%) con i nominativi inseriti all'interno delle liste antiterrorismo, viene impedito il completamento dell'operazione e visualizzato, nella maschera errori, il messaggio univoco: "Operazione impossibile da completare"

A seguito della presentazione del messaggio, viene inviata in automatico una comunicazione alla funzione BP/A/SOS.

Per nessun motivo devono essere specificate alla clientela le motivazioni del blocco.

Per permettere l'espletamento delle attività di istruttoria della struttura centrale, è necessario inviare, nella stessa giornata lavorativa in cui si verifica l'evento, la seguente documentazione:

- stampa della maschera delle funzioni di censimento/variazione dati anagrafici di ANAG (a eccezione, quindi, dei censimenti effettuati direttamente a sportello)
- documentazione relativa alla richiesta del Cliente (es.: fotocopia dei documenti di identità/codice fiscale).

Per approfondimenti consultare il manuale Antiterrorismo.

Limitazione all'uso del contante e titoli al portatore

Premessa

Nell'ambito delle disposizioni in tema di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, la limitazione all'uso del contante e dei titoli al portatore è disciplinata dal D.lgs. 231/07, art. 49 e successive modifiche e integrazioni.

Con decorrenza 01 gennaio 2016 è stato fissato a € 2.999,99 adesso dal 01 gennaio 2019 è di € 3.000,00 il limite per:

- il trasferimento di denaro contante, libretti di deposito al portatore o titoli al portatore in euro o in valuta estera, effettuato a qualsiasi titolo tra soggetti diversi.



Con decorrenza 6 dicembre 2011 (data di emanazione del D.L. 201/11 che ha modificato l'art. 49 del D.lgs. 231/07) è stato fissato a € 999,99 il limite per:

- l'emissione di assegni bancari, postali ordinari, postali vidimati e il rilascio di assegni circolari, vaglia postali o cambiali privi dell'indicazione del nome o della ragione sociale del beneficiario e della clausola di non trasferibilità;
- il saldo di libretti di deposito bancari o postali al portatore.

Il limite ai contanti 2019 è stato fissato a € 3000,00: per effetto della Legge di Stabilità è stata modificata la normativa Antiriciclaggio che ha previsto in Italia il limite dell'uso contante a € 999,00 a partire dal 6 dicembre 2011 ed il limite per assegni, di libretti di deposito al portatore, di titoli al portatore e di utilizzo di denaro contante da € 2.500,00 a € 1000,00 (direttiva del 13 agosto 2011, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale U. nr. 188, in vigore con l'approvazione del Decreto Legge del 13/08/2011 nr.138)

Il limite uso denaro contante nel 2019 è di € 3000,00, fatta eccezione per i money transfer e assegni, per i quali il limite rimane di € 999,00.

La Normativa Antiriciclaggio ha previsto che a decorrere dal 6 dicembre 2011, vi sia un limite dell'uso di denaro contante. Tale limite, è riconfermato anche per l'anno 2015 a € 100,00, mentre con la Legge di Stabilità 2016 ed il maxi-emendamento, il limite uso contanti 2019 è di € 3000,00 per:

Trasferimento di Contanti, Libretti di Deposito e Titoli al Portatore: Il limite massimo per effettuare trasferimenti in contanti è fissato in € 3.000, pertanto, sono vietati tutti i trasferimenti di denaro contante, di libretti di deposito al portatore, di titoli al portatore tra soggetti diversi, che abbiano un valore di € 3.000 anche se frazionato ma superiore o pari comunque a € 3.000. I trasferimenti di denaro oltre tale importo possono essere eseguiti solo per il tramite di banche, di Poste Italiane Spa o carte di credito.

Libretti di Deposito al Portatore, di libretti di deposito al portatore emessi dalle Poste prevede che questi non possono avere un saldo pari o superiore a € 3.000 in caso di superamento di tale limite, dovranno essere obbligatoriamente ridotti dal possessore.

Nel caso in cui un libretto di deposito al portatore venga trasferito ad altro soggetto, il possessore ha tempo 30 giorni per comunicare alla banca i dati identificativi del soggetto a cui è stato intestato il libretto e la data del trasferimento.

Per dati identificativi si intendono: per le persone fisiche, nome e cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, codice fiscale, tipo ed estremi del documento di identità; se soggetto diverso da persona fisica, denominazione, sede legale, codice fiscale.

Quando è possibile pagare in contanti sopra i 3.000 euro?

I casi in cui è possibile effettuare pagamenti in denaro contante oltre i 3000 euro sono solo ed esclusivamente quelli operati nei confronti di: Operatori di commercio al minuto e agenzie di viaggio e turismo (per pagamento di beni e servizi a cittadini stranieri non residenti in Italia)

Prelievi in conto corrente: non cambia nulla, ma sono stati introdotti dei nuovi limiti prelievi in contanti sul conto corrente.

In cosa consiste

Nell'obbligo, riferito al cliente, di limitare l'utilizzo del contante e degli strumenti analoghi al di sotto di una soglia stabilita.



Quando va effettuata (assegni)

**Il limite di importo pari ad € 999,99
è operativo a partire dal 01/02/2012**

Devono di conseguenza essere comunicati al MEF:

- indipendentemente dall'importo, gli assegni bancari e postali emessi all'ordine del traente (noti come assegni emessi a me medesimo o a se stessi) che risultano girati ad altri soggetti che non siano una Banca o Poste;

N.B.: Tali assegni, se le girate sono state apposte correttamente, saranno comunque pagati da banche e da Poste Italiane S.p.A.

- assegni bancari e postali di importo pari o superiore ad € 2.500,00 privi della clausola di non trasferibilità o dell'indicazione del beneficiario emessi con data precedente o uguale al 31/01/2012;
- assegni bancari e postali di importo pari o superiore ad € 1.000,00 privi della clausola di non trasferibilità o del nome e cognome o della ragione sociale del beneficiario emessi con data successiva al 31/01/2012.

In tutti i casi si rilevi l'infrazione, deve comunque essere effettuata la negoziazione richiesta.

Prima di procedere alla negoziazione di assegni, è necessario porre la massima attenzione in relazione alla natura ed all'importo dei titoli, all'osservanza delle norme richiamate ed in particolare all'apposizione della clausola di "non trasferibilità" per gli assegni di ammontare pari o superiore ad € 1.000,00.

Con specifico riferimento agli assegni il cui beneficiario è Poste Assicura S.p.A. o BancoPosta Fondi SGR S.p.A., prima di accettare i titoli in corrispettivo di fondi, occorre verificare l'apposizione della clausola di non trasferibilità a prescindere dall'importo del titolo e, in caso di assenza, restituire al cliente il titolo stesso per la regolarizzazione (tabella - Scheda B.1 pag1/1).

Non devono essere accettati né segnalati ma restituiti al cliente i titoli di qualunque tipologia, provvisti della clausola di non trasferibilità che presentano firme di girata successive a quella del beneficiario; tale irregolarità, infatti, rende il titolo non pagabile.

Entro 30 giorni dalla data dell'operazione, l'UP che ha riscontrato una delle infrazioni sopra indicate, deve provvedere alla comunicazione mediante la compilazione e la spedizione del Modulo per la comunicazione di infrazione ai sensi dell'art 51 D.lgs. 231/07, di seguito "Modulo comunicazione M.E.F." (sul Pianeta UP al seguente percorso: Obblighi di Legge/Antiriciclaggio e Antiterrorismo/Limitazioni uso del contante e titoli/ Moduli), corredato obbligatoriamente da due fotocopie complete dell'assegno (recto e verso) alla Ragioneria Territoriale dello Stato territorialmente competente a mezzo raccomandata A.R. (l'elenco dei recapiti è indicato sul "Modulo di Comunicazione" stesso).

Nei casi in cui siano stati accettati in UP assegni privi dell'indicazione del nome o della ragione sociale del beneficiario o della clausola di non trasferibilità il MEF potrebbe richiedere notizie aggiuntive.

Quando l'UP riceve direttamente dal MEF le richieste d'informazioni il DUP deve:

- verificare se è stata fatta la comunicazione al MEF;
- scansionare la documentazione (richiesta informazioni del MEF - eventuale comunicazione MEF inviata dall'UP) utilizzando la fase SCAN - Scansione Documenti tramite stampante MB2;

- inviare la documentazione tramite mail all'indirizzo di posta elettronica:

GRCAsegniMilano@posteitaliane.it

inserendo in copia il Direttore di Filiale e il Responsabile Gestione Operativa di Filiale.

Nel caso in cui l'UP non avesse provveduto ad effettuare la comunicazione al MEF è necessario specificare nel testo della mail le generalità complete (Nome - Cognome - luogo e data di nascita - indirizzo di residenza - codice fiscale) del soggetto facente funzioni di DUP nel momento in cui è stato effettuato lo scarico dell'assegno;

L'UP non deve comunicare alcuna informazione al MEF e sarà cura delle strutture centrali gestire il processo di comunicazione dei dati.

N.B.: Ricevuta di ritorno e copia della documentazione devono essere archiviate per 10 anni agli atti dell'Ufficio che ha effettuato la comunicazione.

Qualora siano state accertate le responsabilità relative all'omessa comunicazione, il MEF invia la notifica dell'atto di contestazione relativo al pagamento della sanzione amministrativa direttamente al soggetto responsabile dell'omessa comunicazione al MEF (cioè il soggetto facente funzioni di DUP nel momento in cui è stato effettuato lo scarico dell'assegno).

Questi, successivamente alla notifica dell'atto, può:

- 1) **pagare la sanzione** (entro 60 giorni decorrenti dalla data di notifica dell'atto di contestazione per beneficiare del pagamento in misura ridotta);
- 2) **richiedere di avvalersi della tutela legale di Poste Italiane;**
- 3) **procedere in autonomia**, ponendo in atto le misure, alternative ai punti precedenti, ritenute opportune.

Successivamente sarà necessario:

- **scansionare**, utilizzando la fase SCAN - Scansione Documenti (tramite stampante MB2), **l'atto di contestazione e l'eventuale copia dell'avvenuto pagamento;**
- **inviare la documentazione all'indirizzo di posta elettronica:**

GRCAsegniMilano@posteitaliane.it

inserendo in copia il Direttore di Filiale, il Responsabile Gestione Operativa Filiale e il Responsabile Gestione Operativa Area Territoriale, specificando nel corpo della email la misura che si intende adottare (pagamento obblazione, richiesta di tutela legale oppure adozione di misure in proprio).

A sua volta Gestione Operativa di AT provvederà ad inoltrare le comunicazioni ricevute al Responsabile protempore della funzione Affari Legali Territoriali.

A decorrere dal 4 luglio 2017:

- è ammessa esclusivamente l'emissione di libretti di risparmio postale nominativi;
- è vietato il trasferimento di libretti di risparmio al portatore;
- i libretti di risparmio al portatore esistenti devono essere estinti dal portatore entro il 31 dicembre 2018.

La mancata osservanza della normativa comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie (da € 250,00 a € 500,00).

Importante

L'articolo 49, comma 1 del D.lgs. 231/07 prevede, tra l'altro, il divieto di trasferire denaro contante in euro o in valuta estera, effettuato a qualsiasi titolo tra soggetti diversi quando il valore oggetto di trasferimento è complessivamente pari o superiore a € 3.000,00

Il trasferimento può tuttavia essere eseguito per il tramite di Poste Italiane, Banche, Istituti di Moneta Elettronica e altri istituti di pagamento, previsti dal decreto legislativo nr.11 del 27 gennaio 2010.

Un'operazione di prelievo e/o di versamento di denaro contante di importo maggiore o uguale a € 3.000,00 non configura automaticamente una violazione dei limiti sul trasferimento di denaro contante fra soggetti diversi.

Si dovrà procedere all'inoltro della comunicazione al MEF esclusivamente quando, al verificarsi di una delle seguenti situazioni:

- comunicazione verbale da parte del cliente/soggetto che opera per conto del cliente che un importo maggiore o uguale a € 3.000,00 euro, gli sia stato trasferito da altro soggetto (brevi manu) senza il tramite di Poste Italiane o di altro intermediario finanziario abilitato (Banca, Istituto di moneta elettronica, Istituto di pagamento) o, in alternativa
- trasferimento ad altro soggetto, di denaro contante di importo maggiore o uguale a € 3000,00, che avviene all'interno dell'UP sono disponibili i dati anagrafici (Nome, Cognome, Data e Luogo di Nascita e/o CF) di entrambi i soggetti tra cui è avvenuto il trasferimento di denaro contante.

Nel caso in cui non siano noti i dati di entrambi i soggetti tra i quali è avvenuto il trasferimento, NON si dovrà, pertanto, procedere poiché mancano gli elementi obbligatori ai fini dell'inoltro di una completa e corretta Comunicazione al MEF.

In presenza di tutti gli elementi, l'Operatore UP dovrà procedere con la raccolta della dichiarazione di avvenuto trasferimento di denaro contante, attraverso:

- il Questionario di Adeguata Verifica Rafforzata, debitamente sottoscritto dal Cliente/Soggetto che opera per conto del cliente, quando proposto dal sistema in maniera automatica.
- il Questionario Operazioni Regolate in Contante debitamente sottoscritto dal Cliente/Soggetto che opera per conto del cliente, qualora il sistema non proponga il Questionario di Adeguata Verifica Rafforzata.

L'Operatore UP/DUP, ogni qual volta ravvisi violazione delle norme sul trasferimento di denaro contante tra soggetti diversi (art. 49 D.Lgs. 231/2007), deve informare il cliente/Soggetto che opera per conto del cliente sull'opportunità/necessità di utilizzare strumenti alternativi al contante (vaglia, assegno, bonifico, giroconto, ecc.).

- Nei casi di sospetto di riciclaggio, anche sulla base delle informazioni raccolte con il Questionario di Adeguata Verifica Rafforzata, il DUP dovrà valutare se procedere ad una segnalazione di operazione sospetta (Extra Gianos).

L'inoltro di una segnalazione di operazione sospetta esclude la necessità di adempiere agli obblighi di comunicazione al MEF (art. 51, comma 3, del D.lgs. 231/07), e quindi la compilazione e l'invio al

TSC AR del Modulo di Comunicazione MEF per violazione dei limiti sul trasferimento di denaro contante ad uso UP.

In tal caso, nelle note relative alla segnalazione il DUP, oltre alla motivazione alla base della segnalazione, dovrà inserire la seguente dicitura: “sostituisce comunicazione MEF ex. art. 51, c. 3, del D.lgs.231/07”.

Qualora il TSC AR, analizzato l'Extra Gianos, valuti di archiviarlo ma ritenga che l'operazione configuri una violazione dei limiti sul trasferimento di denaro contante fra soggetti diversi, richiederà all'UP la compilazione del Modulo Comunicazione MEF.

➤ Se il cliente/soggetto che opera per conto del cliente risulta reticente nel fornire tutte le informazioni richieste all'interno del Questionario di Adeguata Verifica Rafforzata (proposto in automatico dal sistema) o nel Questionario Operazioni Regolate in Contante, e/o si rifiuta di sottoscriverli, l'Operatore UP deve comunicare l'accaduto al DUP che dovrà valutare se procedere con una segnalazione di operazione sospetta (Extra Gianos).

Termini

In giornata, o comunque entro il termine massimo di 7 giorni dalla data dell'operazione il DUP deve spedire, a mezzo fax server, il Modulo comunicazione M.E.F per violazione dei limiti al trasferimento di denaro contante - ad uso UP al TSC AR di riferimento - **unitamente alla copia del Questionario di Adeguata Verifica Rafforzata relativo all'operazione oggetto di comunicazione, debitamente sottoscritto dal cliente/soggetto che opera per conto del cliente, o alla copia del Questionario Operazioni Regolate in Contante debitamente sottoscritto dal cliente/soggetto che opera per conto del cliente** (nel caso in cui il sistema non abbia proposto in automatico il primo), nonché tutta la documentazione relativa alla movimentazione del rapporto/operazione.

Il modulo deve riportare i seguenti dati e informazioni:

- i dati identificativi (Nome, Cognome, CF) del soggetto cliente;
- la tipologia e l'importo dell'operazione;
- i dati identificativi (Nome, Cognome, Data e Luogo di Nascita e/o CF) del soggetto con il quale è avvenuto il trasferimento di denaro contante;
- note dell'Operatore UP;
- note del DUP;
- luogo, data, firma dell'Operatore UP, firma del DUP e frazionario.

Devono, inoltre, essere allegati:

- copia del Questionario di Adeguata Verifica Rafforzata sottoscritta dal cliente/soggetto che opera per conto del cliente, se proposto in automatico dal sistema;
- o, in alternativa, copia del Questionario Operazione Regolata In Contanti, sottoscritta dal cliente/soggetto che opera per conto del cliente;
- documentazione relativa alla movimentazione del rapporto/operazione;
- ogni altra documentazione utile ai fini della Comunicazione al MEF.

Tempistiche di gestione delle richieste di integrazione da parte del TSC AR

Nel caso il TSC AR rilevi irregolarità nella documentazione ricevuta ne dà tempestiva comunicazione all'UP via e-mail, specificando l'irregolarità riscontrata.

L'UP, entro il terzo giorno lavorativo dalla richiesta del TSC AR, deve regolarizzare la documentazione e inviarla nuovamente al TSC AR secondo le modalità sopra descritte.

Archiviazione

Il Modulo inviato al TSC AR, unitamente a tutta la documentazione allegata, deve essere archiviato in ordine cronologico in apposito faldone per i 10 anni a partire dalla data di invio al TSC.

La fase TRAD - Trasferimento Denaro, consente di tracciare a sistema le operazioni di trasferimento denaro contante allo sportello tra due persone fisiche titolari di libretto di risparmio (cedente e beneficiario).

Deve essere utilizzata per importi uguali o superiori a € 3000,00

Caratteristiche principali del processo:

- i soggetti coinvolti sono esclusivamente persone fisiche, censite in Anagrafe Generale;
- I soggetti devono essere entrambi :
 - presenti a sportello
 - titolari di un libretto di risparmio
- la fase TRAD è gestita con il “monocarrello”, ovvero, in fase di selezione, il carrello deve risultare chiuso
- la fase non è contabile, è registrata sul Giornale di Fondo ed è controtransabile.

Flusso operativo

L’operatore, dopo aver effettuato le operazioni di prelevamento e versamento sui libretti, esegue le seguenti attività:

1. seleziona la fase TRAD ed inserisce il Codice Fiscale del cedente (l’esecutore dell’operazione di prelevamento) nella maschera di Identificazione Presentatore
2. inserisce l’importo oggetto del trasferimento denaro tra i due soggetti nel campo “Importo” e seleziona il pulsante “Ricerca”.

Il sistema popola in automatico i campi della sezione “Dati Anagrafici Cedente” con le informazioni residenti in Anagrafe Generale

È attivo un controllo sull’importo inserito e, pertanto, se non è stato inserito alcun valore oppure se il valore inserito è inferiore a € 3.000,00, il sistema visualizza un messaggio di errore

3. inserisce il Codice Fiscale del beneficiario (l’esecutore dell’operazione di versamento) e seleziona il pulsante “Ricerca”. Il sistema popola in automatico i campi della sezione “Dati Anagrafici Beneficiario” con le informazioni residenti in Anagrafe Generale e richiede la conferma dell’operazione

4. stampa, in duplice copia, le ricevute di Trasferimento Denaro.

A chiusura carrello si attiva la procedura di acquisizione dati nella quale il CF del cedente non è modificabile e il CF del beneficiario è inserito dal sistema nel folder “Altri Presentatori”

5. rilascia una ricevuta ai clienti
6. archivia l’altra ricevuta in un faldone dedicato, denominato “Trasferimento di denaro fra soggetti diversi”, in ordine cronologico.

La fase TRAD è utilizzabile esclusivamente per operazioni di trasferimento di denaro contante tra libretti di deposito intestati a persone fisiche diverse (cedente e beneficiario).

Per tutte le altre operazioni di trasferimento di denaro contante a valere su rapporti continuativi (diversi dai libretti postali) intestati a soggetti diversi non si deve utilizzare la fase TRAD bensì strumenti alternativi (es.: vaglia circolare, assegni, ecc.)

Sanzioni

Art. 63, comma 1. Fatta salva l'efficacia degli atti, alle violazioni delle disposizioni di cui all'articolo 49, commi 11, 2¹², 5

3, 6 4 e 7 ³, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 3.000 euro a 50.000 euro .

Art. 63, comma 2. La violazione della prescrizione di cui all'articolo 49, comma 12⁴, è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria da 250 euro a 500 euro.

Art. 63, comma 5. La violazione dell'obbligo di cui all'articolo 51, comma 1⁵, del presente decreto è punita con una sanzione amministrativa pecuniaria da 3.000 euro a 15.000 euro.

Art. 63, comma 6. Per le violazioni di cui al comma 1 che riguardano importi superiori a 250.000 euro, la sanzione è quintuplicata nel minimo e massimo edittali.¹

Ai sensi dell' art. 1 del Decreto del 17 Novembre 2011 del MEF (Individuazione delle ragioni territoriali dello Stato competenti in materia di procedimenti amministrativi sanzionatori antiriciclaggio, relativamente agli articoli 49, 50 e 51 del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231), nell'ambito dell'esercizio delle funzioni connesse ai procedimenti amministrativi e sanzionatori relativi ad infrazioni di normative antiriciclaggio e antiterrorismo le strutture competenti sono le Ragionerie Territoriali dello Stato, individuate nella tabella allegata al decreto, secondo la competenza territoriale ivi stabilita.

Determinazione della Competenza territoriale ai fini della segnalazione:

Il criterio per determinare la competenza territoriale è il luogo in cui è stata commessa la violazione. Qualora, sulla base dei documenti in possesso dell'intermediario finanziario, non sia possibile determinare il luogo in cui la violazione è stata commessa, si deve fare riferimento al luogo in cui è stata accertata la violazione.



¹ Per il servizio di rimessa di denaro di cui all'articolo 1, comma 1, lettera b), numero 6), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, la soglia è di 1.000 euro.

² Gli assegni bancari e postali emessi per importi pari o superiori a 1.000 euro devono recare l'indicazione del nome o della ragione sociale del beneficiario e la clausola di non trasferibilità.

⁴ Gli assegni bancari e postali emessi all'ordine del traente possono essere girati unicamente per l'incasso a una banca o a Poste Italiane S.p.A.

³ Gli assegni circolari, vaglia postali e cambiali sono emessi con l'indicazione del nome o della ragione sociale del beneficiario e la clausola di non trasferibilità.

⁴ A decorrere dal 4 luglio 2017 è ammessa esclusivamente l'emissione di libretti di deposito, bancari o postali, nominativi ed è vietato il trasferimento di libretti di deposito bancari o postali al portatore che, ove esistenti, sono estinti dal portatore entro il 31 dicembre 2018.

⁵ soggetti obbligati che nell'esercizio delle proprie funzioni o nell'espletamento della propria attività hanno notizia di infrazioni alle disposizioni di cui all'articolo 49, commi 1, 5, 6, 7 e 12, e all'articolo 50 ne riferiscono entro trenta giorni al Ministero dell'economia e delle finanze per la contestazione e gli altri adempimenti previsti dall'articolo 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689, e per la immediata comunicazione della infrazione anche alla Guardia di finanza la quale, ove ravvisi l'utilizzabilità di elementi ai fini dell'attività di accertamento, ne dà tempestiva comunicazione all'Agenzia delle entrate.

Spazi espositivi

Per ottemperare agli obblighi di legge previsti per gli Intermediari, è necessario esporre negli appositi spazi destinati alla clientela i seguenti avvisi:

- **Avviso per i possessori dei libretti di risparmio al portatore;**
- **Avviso alla clientela sugli obblighi / divieti sulla limitazione all'uso del contante.**

Trasferimento di denaro da e per l'estero - G.1 trasferimento a mezzo plico postale

(pag. 26 del "Manuale Limitazioni all'uso del Contante e dei Titoli al Portatore")

Entro 30 giorni dalla data dell'operazione, l'UP che ha riscontrato una delle infrazioni sopra indicate, deve provvedere alla comunicazione mediante la compilazione e la spedizione del Modulo per la comunicazione di infrazione ai sensi dell'art 51 D.lgs. 231/07, di seguito "Modulo comunicazione M.E.F."

Lo potete trovare sul Pianeta UP col seguente percorso: Obblighi di Legge/Antiriciclaggio e Antiterrorismo/Limitazioni uso del contante e titoli/ Moduli),

Il modulo deve essere corredato obbligatoriamente da:

- due fotocopie complete dell'assegno (recto e verso) alla Ragioneria Territoriale dello Stato territorialmente competente a mezzo raccomandata A.R.

L'elenco dei recapiti è indicato sul "Modulo di Comunicazione" stesso.

N.B.: Ricevuta di ritorno e copia della documentazione devono essere archiviate per 10 anni agli atti dell'Ufficio che ha effettuato la comunicazione.



Si riporta lo “schema riepilogativo invio comunicazione violazione uso del contante” contenente, a titolo esemplificativo, le principali casistiche che si verificano in UP.

PRINCIPALI CASISTICHE			
Tipologia operazione	Soglia	Segnalazione Operazione Sospetta	Comunicazione MEF
Negoziante assegno privo della clausola di non trasferibilità	>= €1.000	NO	SI
Negoziante assegni emessi all'ordine del Traente (cioè emessi a "me medesimo")	>= €1.000	NO	SI
Operazioni in contante di versamento (CC, DR, postepay), emissione vaglia circolari, sottoscrizione buoni fruttiferi, trasferimento internazionale di fondi, pagamenti (bollettini, tributi, ecc.), cambio valute	I DUP reputano non ci siano sospetti di riciclaggio sull'origine della provvista >= €3.000	NO	SI La comunicazione al MEF è obbligatoria solamente quando si riscontrano in UP i seguenti "elementi concreti": - dichiarazione del cliente che il denaro gli è stato consegnato da altro privato in contante (brevi manu) senza il tramite di un intermediario finanziario abilitato (Banca, Istituto di moneta elettronica, Istituto di pagamento) - indicazioni delle generalità complete (Nome, Cognome, Luogo e Data di Nascita e/o CF) dei soggetti coinvolti (cliente e soggetto che ha trasferito il denaro al cliente) ESEMPIO: Un cliente si presenta in Ufficio e versa una somma in contante >= €3.000 sul suo conto corrente, dichiarando, sul modulo apposito, di aver ricevuto il denaro per la vendita di un motociclo dal Signor Rossi Mario, Nato a XXX il XXX, CF: XXXXXXXXXXXXXXXXX.
	I DUP reputa ci siano sospetti di riciclaggio sull'origine della provvista >= €3.000	SI I DUP deve valutare se l'origine della provvista desti il sospetto di riciclaggio e procedere ad una segnalazione di operazione sospetta (extragianos), il cui inoltro esclude la necessità della comunicazione al MEF ESEMPIO: Versamenti in contanti (origine della provvista sospetta di riciclaggio) Un Cliente, che si dichiara disoccupato, si presenta frequentemente in UP ad effettuare versamenti in contanti non fornendo plausibili giustificazioni circa la provenienza del denaro.	NO
Operazioni in contante di prelievo (CC, DR, postepay), pagamento assegni, pagamento vaglia circolari, rimborso buoni fruttiferi, trasferimento internazionale di fondi	I DUP valuta che non ci sono sospetti di riciclaggio >= €3.000	NO	NO SI solo se entrambi i soggetti tra cui avviene il trasferimento di denaro contante sono presenti in UP
	I DUP valuta che ci sono sospetti di riciclaggio >= €3.000	SI Il DUP dovrà valutare se l'operazione desti il sospetto di riciclaggio e procedere ad una segnalazione di operazione sospetta (extragianos). ESEMPIO: Un Cliente che si dichiara dipendente si presenta settimanalmente in UP per effettuare frequenti prelievi di somme in contanti da rapporti continuativi la cui provvista desta elementi di sospetto di riciclaggio Le somme presenti sul rapporto hanno avuto origine da frequenti bonifici in entrata di importi significativi che il Cliente sistematicamente preleva in contanti.	NO
Si presenta in UP un Cliente con un libretto al portatore che ha saldo superiore alla soglia e NON provvede alla riduzione del saldo entro il limite oppure NON estingue il libretto	>= €1.000	NO Solo nel caso in cui l'operatività del Cliente desta anche sospetto di riciclaggio, il DUP dovrà valutare se procedere ad una segnalazione di operazione sospetta (extragianos). ESEMPIO: Si presenta un Cliente con un numero di libretti al portatore non congruenti con le sue caratteristiche o comunque talmente elevato da suscitare sospetto.	SI PUNTO DI ATTENZIONE Nel caso in cui venga effettuata una segnalazione operazione sospetta, non deve essere inoltrata al TSC la comunicazione di violazione in uso del contante
Si presenta in UP un Cliente con un libretto al portatore che ha saldo superiore alla soglia e provvede alla riduzione del saldo entro il limite oppure estingue il libretto	>= €1.000		NO L'UP non deve fare nulla. Bancoposta provvederà da centro ad effettuare la Comunicazione al MEF
Viene presentato in UP un libretto al portatore da un soggetto diverso da quello che ha aperto il libretto			NO Bancoposta provvederà da centro ad effettuare la Comunicazione al MEF, in mancanza di invio da parte dell'UP di dichiarazione di cessione del cedente.

Emulatore 3270

La consultazione è subordinata al profilo autorizzato (dup, sccr, coll/dt, osp)

Elenco dei principali comandi in 3270

VAGLIA

UDR0 VAGLIA/SBLOCCO RACCOMANDATA

VI00 INQUIRY VAGLIA

VBA0 CARICO ASSEGNI POSTALI/VIDIMATI - VAGLIA
CIRCOLARI - 22A - ELI

LIBRETTI

DR24 LIBRETTI SALDI NEGATIVI

DRGN EVIDENZE/INSERIMENTO DELEGHE

DRGD BLOCCO/SBLOCCO, PER FURTO/SMARRIMENTO

DRFR FORZATURA RIGA DI STAMPA

DR22 GIACENZE LIBRETTI

DRRI LIBRETTO SMART

DRIN INQUIRY POSIZIONI/MOVIMENTI

DRVN TRASCODIFICA LIBRETTI

DRRC ESTINZIONE LIBRETTI

DRIC INTERESSI LIBRETTI

DRSC TRASFERIMENTO DEPOSITO PER LIBRETTI
RADICATI IN ALTRI UP

P401 ACCREDITO INPS SU LIBRETTO

BUONI

BPCF INQUIRY BUONI POSTALI/BLOCCO

BF70 FUNZIONI VARIE BUONI POSTALI

BPCE INQUIRY EMISSIONE BUONI CON ASSEGNI

BMIN INQUIRY BUONI MINORI PER NDR

BMMG INQUIRY BUONI MINORI PER ANAGRAFICHE



CONTI CORRENTI

TPGM FUNZIONI VARIE C/C

GECA GESTIONE CARTE

IBANC COORDINATE C/C

TP330 INQUIRY CONTI IN ROSSO

FIRM INSERIMENTO POTERI DI FIRMA DELEGHE

SN01 SCOPERTO DI CONTO

SPID DOMICILIAZIONI

S404 ACCREDITO INPS SU C/C

PENSIONI

HI11 CAMBIO UFFICIO LOCALIZZAZIONE INPS

PD00 INQUIRY PENSIONI INPDAP

HIMF INQUIRY PENSIONI INPS

ANA5 RICHIESTA INPS CARD

HIAG ARCHIVIO DATI INPS

SPTP INSERIMENTO ACCREDITO BONIFICI DOMICILIATI
INPS

P430 ACCREDITO/REVOCA PENSIONE INPS SU
POSTEPAY EVOLUTION

VARIE

PV00 POSTEVITA

MA00 VISUALIZZAZIONE ANAGRAFICA DA
REGOLARIZZARE

ANAG ANAGRAFE GENERALE

UCAB CAB UFFICIO POSTALE

WA01 VALORI IN BIANCO DR BPF

SJ00 ADDEBITI SEPA

N.B.: Per l'Emulatore 3270 consulta
l'apposito Manuale pubblicato
dalla SLP CISL Piemonte
che puoi richiedere
alla nostra Segreteria Territoriale
sia in formato cartaceo
che via e-mail

Emulatore 3270

VAGLIA UDR0 VAGLIA/SBLOCCO RACCOMANDATA VI00 INQUIRY VAGLIA VBA0 CARICO ASSEGNI POSTALI/VIDIMATI - VAGLIA CIRCOLARI - 22A - ELI LIBRETTI DR24 LIBRETTI SALDI NEGATIVI DRGN EVIDENZE/INSERIMENTO DELEGHE DRGD BLOCCO/SBLOCCO PER FURTO/SMARRIMENTO DRFR FORZATURA RIGA DI STAMPA DR22 GIACENZE LIBRETTI DRRI LIBRETTO SMART DRIN INQUIRY POSIZIONI/MOVIMENTI DRVN TRASCODIFICA LIBRETTI DRRC ESTINZIONE LIBRETTI DRIC INTERESSI LIBRETTI DRSC TRASFERIMENTO DEPOSITO PER LIBRETTI RADICATI IN ALTRI UP P401 ACCREDITO INPS SU LIBRETTO BUONI BPCF INQUIRY BUONI POSTALI/BLOCCO BF70 FUNZIONI VARIE BUONI POSTALI BPCE INQUIRY EMISSIONE BUONI CON ASSEGNI BMIN INQUIRY BUONI MINORI PER NDR BMMG INQUIRY BUONI MINORI PER ANAGRAFICHE CONTI TPGM FUNZIONI VARIE C/C GECA GESTIONE CARTE IBANC COORDINATE C/C TP330 INQUIRY CONTI IN ROSSO FIRM INSERIMENTO POTERI DI FIRMA DELEGHE SN01 SCOPERTO DI CONTO SPID DOMICILIAZIONI S404 ACCREDITO INPS SU C/C PENSIONI HI11 CAMBIO UFFICIO LOCALIZZAZIONE INPS PD00 INQUIRY PENSIONI INPDAP HIMF INQUIRY PENSIONI INPS ANA5 RICHIESTA INPS CARD HIAG ARCHIVIO DATI INPS SPTP INSERIMENTO ACCREDITO BONIFICI DOMICILIATI INPS P430 ACCREDITO/REVOCA PENSIONE INPS SU POSTEPAY EVOLUTION VARIE PV00 POSTEVITA MA00 VISUALIZZAZIONE ANAGRAFICA DA REGOLARIZZARE ANAG ANAGRAFE GENERALE UCAB CAB UFFICIO POSTALE WA01 VALORI IN BIANCO DR BPF SJ00 ADDEBITI SEPA	Attenzione : La password è strettamente personale, qualsiasi accesso non autorizzato è VIETATO
---	---

Servizi erogabili in Emergenza SDP



Accettazione Prodotti Postali di corrispondenza

In caso di indisponibilità del sistema di accettazione, devono essere accettati i soli prodotti postali di corrispondenza a carattere universale (raccomandate e assicurate dirette a destinazioni nazionali ed estere e atti giudiziari) in modalità manuale, cioè mediante apposizione di francobolli, annullo degli stessi con timbro Guller e vidimazione manuale della modulistica di accettazione (con indicazione di: peso, tariffa, eventuali servizi accessori, sezione accettante e frazionario dell'Ufficio Postale e apposizione del timbro Guller).

Terminata la fase di accettazione manuale, l'invio deve essere trascritto sul modello Mod. 1A sostitutivo specifico, avendo cura di riportare il barcode completo dell'invio (codice lineare), il peso, la tariffa e la destinazione.

I francobolli utilizzati per l'affrancatura della corrispondenza del Servizio Universale, devono essere registrati in caso di SDP non funzionante sul "Brogliaccio CVP."

Ai fini della contabilizzazione:

- 1) Nel caso in cui il sistema consenta la vendita delle CVP, l'Operatore registra la vendita effettuata utilizzando il sistema di sportello. Non è necessaria alcuna rilevazione contabile manuale.
- 2) In caso di mancanza di linea, gli importi relativi alla vendita di CVP utilizzate per l'accettazione manuale di corrispondenza del Servizio Universale, devono essere descritti manualmente nel "Prospetto Sintetico delle Attività Sportello".

Se al momento dell'interruzione dovessero essere presenti delle operazioni eseguite per lo stesso cliente, occorrerà stampare il carrello provvisorio (soltanto in caso di SDP non funzionante) e regolare con il cliente le operazioni contabilizzate.

N.B. : Eventuali operazioni non completate verranno annullate tecnicamente dal sistema.

Quando il sistema sarà poi nuovamente disponibile si dovrà procedere con l'effettiva chiusura del carrello rimasto aperto, sulla scorta della stampa del carrello provvisorio eseguita in precedenza.

Qualora prima della chiusura della giornata il sistema SDP/OMP dovesse tornare disponibile, si dovrà procedere con la normale operatività e gli invii, accettati in modalità manuale, dovranno essere accettati nuovamente:

- utilizzando la fase “Accettazione Invii”,
- selezionando la modalità di regolamentazione del servizio “Completa con francobolli”
- inserendo nella stampante di sportello, a richiesta del sistema, il retro della copia “Atti Ufficio” del modulo di accettazione
- non inserendo, nella stampante di sportello, gli eventuali moduli dei servizi accessori.

Vendita Prodotti postali

In caso di indisponibilità del sistema SDP, sarà assicurata la vendita di CVP ordinarie e filateliche a tabaccai e allo sportello.

Il consumo delle CVP deve essere registrato sul “Brogliaccio CVP” per la successiva contabilizzazione.

Formazione dispacci Prodotti Postali di corrispondenza

In caso di impossibilità ad eseguire la funzionalità di chiusura dispacci per indisponibilità del sistema, si deve procedere alla chiusura manuale degli stessi. Tali dispacci devono comprendere sia gli invii di corrispondenza accettati da sistema che quelli accettati manualmente, rispettando le ripartizioni previste dallo “Standard di uscita da UP”.

L’Operatore, a tal fine, deve mettere in atto le seguenti attività:

- trascrivere manualmente sul modello 1A/Aut sostitutivo (utilizzato nell’eventuale fase di accettazione manuale) gli eventuali invii accettati in modalità online rispettando il dettaglio indicato precedentemente;
- inserire gli invii accettati in modalità on line e manuale nel contenitore dispaccio;
- compilare manualmente i campi riportati nella parte superiore del modello 1A/Aut sostitutivo;
compilare i campi riportati nella parte superiore del modello 1A/Aut sostitutivo;
- chiudere il dispaccio;
- consegnare il/i dispaccio/i all’operatore dei trasporti.
-

Nulla cambia per la gestione della copia del modello 1A/Aut, la tracciatura proseguirà regolarmente presso il CMP come previsto.

Il giorno seguente, a sistema SDP/OMP funzionante, si dovrà procedere, prima di ogni altra attività in OMP, alla formazione e chiusura di uno o più dispacci fittizi per tutti gli invii registrati a sistema ed avviati manualmente nella giornata precedente e alla formazione di un dispaccio contenente tutti gli invii in “ritorno mittente”.

Accettazione pacchi

In caso di indisponibilità del sistema di accettazione, devono essere accettati, i soli pacchi a carattere universale (pacco ordinario per l’interno e per l’estero) in modalità manuale, cioè mediante apposizione di francobolli, annullo degli stessi con timbro Guller e vidimazione manuale della

modulistica di accettazione (con indicazione di: tariffa, eventuali servizi accessori, sezione accettante e frazionario dell'UP e apposizione del timbro Guller).

Terminata la fase di accettazione manuale, l'invio deve essere trascritto sul modello Mod. 255 sostitutivo specifico, avendo cura di riportare il barcode completo (codice lineare della LdV), il peso, la tariffa e la destinazione.

I francobolli utilizzati per l'affrancatura dei pacchi del Servizio Universale, devono essere registrati, in caso di SDP non funzionante, sul "Brogliaccio CVP".

Ai fini della contabilizzazione:

1. Nel caso in cui il sistema consenta la vendita delle CVP, l'Operatore registra la vendita effettuata utilizzando il sistema di sportello. Non è necessaria alcuna rilevazione contabile manuale
2. In caso di mancanza di linea, gli importi relativi alla vendita di CVP utilizzate per l'accettazione manuale dei pacchi del Servizio Universale, occorre compilare manualmente il "Prospetto Sintetico delle Attività Sportello".

Se al momento dell'interruzione dovessero essere presenti delle operazioni eseguite per lo stesso cliente, occorrerà stampare il carrello provvisorio e regolare con il cliente le operazioni contabilizzate. Eventuali operazioni non completate verranno annullate tecnicamente dal sistema. Quando il sistema sarà poi nuovamente disponibile si deve procedere con l'effettiva chiusura del carrello rimasto aperto, sulla scorta della stampa del carrello provvisorio eseguita in precedenza. Qualora prima della chiusura della giornata il sistema SDP/OMP dovesse tornare disponibile, si dovrà procedere con la normale operatività e gli invii, accettati in modalità manuale, dovranno essere accettati nuovamente:

- utilizzando la fase "Accettazione Invii",
- selezionando la modalità di regolamentazione del servizio "Completa con francobolli"
- inserendo nella stampante di sportello, a richiesta del sistema, il retro della "Copia per l'Ufficio di accettazione"
- non inserendo, nella stampante di sportello, gli eventuali moduli dei servizi accessori.

Formazione dispacci pacchi

In caso di impossibilità di chiusura dispaccio per indisponibilità del sistema, si deve procedere alla chiusura manuale degli stessi.

Tali dispacci devono comprendere sia i pacchi accettati da sistema che quelli accettati manualmente, rispettando le ripartizioni previste dallo "Standard di uscita da UP".

L'Operatore, a tal fine, deve mettere in atto le seguenti attività:

- trascrivere manualmente sul mod. 255N sostitutivo (utilizzato nell'eventuale fase di accettazione manuale del solo pacco ordinario) gli eventuali pacchi accettati in modalità online rispettando il dettaglio indicato precedentemente con compilazione dei campi riportati nella parte superiore del modello;
- compilare manualmente i mod. 255N sostitutivo/i secondo le ripartizioni previste per le tipologie di pacchi non universali ed accettati in modalità online, rispettando il dettaglio indicato precedentemente con compilazione dei campi riportati nella parte superiore del modello
- chiudere i dispacci;
- consegnare i dispacci all'operatore dei trasporti.

Nulla cambia per la gestione delle copie del modello mod. 255N

La tracciatura prosegue regolarmente presso il CMP/Filiale SDA come di consueto.

Il giorno seguente, a sistema SDP/OMP funzionante, si dovrà procedere, prima di ogni altra attività in OMP, alla formazione e chiusura di uno o più dispacci fittizi per tutti gli invii registrati a sistema e avviati manualmente nella giornata precedente e alla formazione dei dispacci contenenti tutti gli invii in “ritorno mittente”.

Presa in carico delle inesitate (inesitate/casellisti/fermoposta/Utente Personaliz.)

In caso di blocco del sistema OMP, è necessario:

- fare la verifica manuale dei dispacci mediante riscontro tra pezzi fisici e mod. 1A/Aut di accompagnamento del dispaccio in caso di corrispondenza, ed il Manifest SDA/distinta accompagnamento pacchi PCL in caso di pacchi;
- firmare il mod. 1A/AUT/Manifest SDA/distinta accompagnamento pacchi PCL in caso di pacchi solo dopo aver effettuato il controllo;
- ripartire fisicamente gli invii per tipologia;
- creare, in caso di Utenti Personalizzati, un registro manuale.
-

Importante: si suggerisce di inserire gli invii non presi in carico a sistema (formazione registri) in contenitori diversi da quelli utilizzati per gli invii già inseriti in un registro.

Per i soli pacchi compilare manualmente gli avvisi di giacenza, quando previsti.

Una volta ripristinato OMP, deve essere eseguita la consueta formazione dei registri per tutti gli oggetti:

- ancora presenti nei contenitori dedicati;
- di tutti quelli consegnati con procedura manuale e non ancora noti al sistema.
-

Per far fronte all'eccezionale situazione di emergenza, si rammenta che, nel caso di sistema OMP non funzionante, la consegna allo sportello dovrà essere fatta manualmente.

E' necessario:

- fotocopiare l'invio di corrispondenza e se possibile il pacco in caso di presenza di LdV adesiva;
- apporre la data e la firma per ricevuta del destinatario/delegato sulla fotocopia dell'invio di corrispondenza o, per i pacchi, sulla lettera di vettura “Copia Ufficio” o sulla fotocopia in caso di LdV adesiva;
- incassare eventuali oneri postali, diritti doganali, contrassegni e trascriverli per tipologia sulla fotocopia dell'invio di corrispondenza o sulla lettera di vettura “Copia Ufficio” o sulla fotocopia della LdV adesiva;
- consegnare l'invio al Cliente;
- inserire in contabilità UP gli oneri/diritti/contrassegni incassati al Titolo. 7 incasso c/terzi alla voce «C/A non versati incasso».

Attività da porre in essere al ripristino di OMP

Una volta ripristinato OMP, dovrà essere eseguita a sistema la fase di “Notifica Invii” per tutti gli oggetti consegnati con procedura manuale.

L’Operatore deve:

- Separare la documentazione prodotta in fase di notifica manuale tra:
 - gli invii non gravati da oneri/diritti/contrassegno
 - gli invii con oneri o diritti o contrassegno
 - gli invii appartenenti al registro “Utenti personalizzati”
- procedere con tre successive notifiche multiple tramite la fase di OMP - XONI Notifica invii, come di seguito descritto.

Attenzione: qualora al ripristino del sistema OMP, alcuni degli invii notificati in modalità manuale siano con termini di giacenza scaduti, occorre:

- accedere alla fase “XOFD – Formazione Dispaccio”, immediatamente al ripristino, ed effettuare la formazione e la chiusura di un dispaccio fittizio per gli invii che risultano in “ritorno mittente”/”invii inesitati da verificare”.
- accedere alla fase “XOFR – Formazione Registri” e prendere in carico nei relativi registri gli invii già notificati manualmente, utilizzando come riferimento le fotocopie degli invii o le lettere di vettura;
- Procedere alla notifica utilizzando la fase “XONI – Notifica Invii” degli invii consegnati manualmente, avendo cura (ove presenti oneri/diritti/contrassegni) di scaricare il titolo 14 della contabilità UP alla voce «C/A non versati accredito».

Rinvio al mittente per compiuta giacenza o rifiuto del destinatario di invii di corrispondenza e pacchi

N.B.: Qualora il sistema non dovesse funzionare, il rinvio al mittente dell’oggetto e la relativa formazione del dispaccio a sistema potrà essere eseguita solo al ripristino dell’operatività.

Emergenza SDP : Attività UP

Ufficio Monoturno

EVENTO	SITUAZIONE	ATTORI	AZIONI	TEMPI
blocco SDP	il sistema SDP si blocca in orario di lavoro o in apertura giornata contabile	DUP e tutte le figure di riferimento dell'UP	Attivazione procedure di emergenza	Orario di lavoro dell'UP In caso di mancato ripristino nell'orario ante chiusura si applicheranno le stesse modalità di " Blocco SDP in chiusura turno"
blocco SDP in chiusura turno	è stata effettuata la chiusura contabile delle singole postazioni ma non la chiusura contabile dell'UP	DUP	coordinamento e monitoraggio delle procedure di emergenza	Resta in servizio al max fino alle 21 in prestazione straordinaria nelle modalità stabilite dal CCNL **
blocco SDP in chiusura turno	è stata effettuata una chiusura parziale degli sportelli, non chiusura UP	DUP	coordinamento e monitoraggio delle procedure di emergenza	Resta in servizio al max fino alle 21 nelle modalità stabilite dal CCNL**
		OSP	presta servizio	- Resta in servizio fino al normale orario di lavoro se la pdl è stata chiusa contabilmente: - Resta in servizio previa valutazione del DUP al max fino alle 19*- con prestazione straordinaria - in caso di mancata chiusura della propria postazione di lavoro
blocco SDP in chiusura turno	Gli sportelli non hanno effettuato la chiusura contabile	DUP	presta servizio attivando le procedure di emergenza e coordinando e monitorando le attività	Resta in servizio al max fino alle 21 nelle modalità stabilite dal CCNL**
		OSP	presta servizio supportando l'UP per la propria parte di competenza	Resta in servizio, previa valutazione del DUP, al max fino alle 19* - con prestazione straordinaria - e svolge normale orario di lavoro il giorno successivo

***orario prolungabile fino alle 21.00 in caso situazioni particolari che determinano l'impossibilità per il DUP di chiudere le PDL in emergenza (senza presenza OSP)**

Esempio: assegni da scaricare, transazioni di invio denaro da e per una qualunque altra cassa non confermate (in pending) ed per tutte le altre casistiche contemplate nelle procedure ed istruzioni operative di emergenza.

****per la giornata del sabato resta in servizio al massimo fino alle 19.00**

N.B. : con prestazione straordinaria per il personale non Quadro

*****nel caso in cui il DUP, di livello quadro, presti servizio oltre le 20.00 verrà riconosciuto, in via gestionale ed in relazione all'eccezionalità dell'evento un giorno di riposo compensativo da usufruire entro un mese di calendario**

EVENTO	SITUAZIONE	ATTORI	AZIONI	TEMPI
blocco SDP	il sistema SDP si blocca in orario di lavoro o in apertura giornata contabile	DUP	Attivazione procedure di emergenza	Resta in servizio nell' orario di lavoro dell'UP nel caso di ripristino effettuato prima della chiusura contabile . In caso di mancato ripristino nell'orario ante chiusura si applicheranno le stesse modalità di " Blocco SDP in chiusura turno"
blocco SDP in chiusura turno	non è stata effettuata la chiusura contabile dell'UP	DUP	Attivazione procedure di emergenza	Resta in servizio max fino alle ore 21.00 in prestazione straordinaria *

*per la giornata del sabato resta in servizio al massimo fino alle 19.00

N.B.: con prestazione straordinaria per il personale non Quadro

Ufficio Doppio Turno (Blocco SDP in orario di lavoro)

EVENTO	SITUAZIONE	ATTORI	AZIONI	TEMPI
blocco SDP	il sistema SDP si blocca in orario di lavoro o in apertura giornata contabile	DUP e tutte le figure di riferimento dell'UP	Attivazione procedure di emergenza	Restano in servizio nell' orario di lavoro dell'UP In caso di mancato ripristino ante chiusura si applicheranno le stesse modalità di " Blocco SDP in chiusura turno" nelle differenti casistiche

*per la giornata del sabato resta in servizio al massimo fino alle 19.00

N.B. : con prestazione straordinaria per il personale non Quadro

Uffici Doppio Turno (Blocco SDP in chiusura turno 1/3)

EVENTO	SITUAZIONE	ATTORI	AZIONI	TEMPI
blocco SDP in chiusura turno	è stata effettuata la chiusura contabile delle singole postazioni, ma non la chiusura contabile dell' UP	DUP	coordinamento e monitoraggio delle procedure di emergenza. Coordinamento delle risorse	Resta in servizio al max fino alle 23 * assicurando, con indicazioni ai suoi collaboratori, l'apertura dell'UP il giorno successivo
		OSP	svolgimento normali attività fine turno	Resta in servizio fino al normale orario di lavoro
		CUPDT	attiva le procedure di emergenza e ne monitora il buon andamento per la propria parte di competenza	Resta in servizio al max fino alle 23* in prestazione straordinaria qualora il DUP non sia presente a fine turno . Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		Specialista UP		Resta in servizio al max fino alle 23* in prestazione straordinaria qualora il DUP non sia presente a fine turno . Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		Referente		Resta in servizio al max fino alle 23* qualora il DUP non sia presente a fine turno . Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23

*per la giornata del sabato resta in servizio al massimo fino alle 19.00

N.B. : con prestazione straordinaria per il personale non Quadro

****In caso in cui il DUP entri in servizio in orario antimeridiano e protragga il servizio stesso oltre le 20.00 sarà riconosciuto un riposo compensativo con le stesse modalità applicate al DUP monoturno**

Ufficio Doppio Turno (Blocco SDP in chiusura turno 2/3)

EVENO	SITUAZIONE	ATTORI	AZIONI	TEMPI
blocco SDP in chiusura turno	è stata effettuata una chiusura parziale degli sportelli, ma non chiusura UP	DUP	coordinamento e monitoraggio delle procedure di emergenza	Resta in servizio al max fino alle 23 * assicurando, con indicazioni ai suoi collaboratori, l'apertura dell'UP il giorno successivo
		OSP	svolgimento consuete attività	- Resta in servizio fino al normale orario di lavoro se la postazione di lavoro è stata chiusa contabilmente; - Resta in servizio, previa valutazione del DUP, al max fino alle 21- in prestazione straordinaria- in caso di mancata chiusura della propria postazione di lavoro
		CUPDT	'attiva le procedure di emergenza e ne monitora il buon andamento per la propria parte di competenza	- Resta in servizio al max fino alle 21* -in prestazione straordinaria- qualora sia presente il DUP a fine turno - nel caso il DUP non sia presente presta servizio -in prestazione straordinaria- fino alle 23* - Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		Specialista UP		- Resta in servizio al max fino alle 21* -in prestazione straordinaria- qualora sia presente il DUP a fine turno - nel caso il DUP non sia presente presta servizio -in prestazione straordinaria- fino alle 23* - Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		Referente		- Resta in servizio al max fino alle 21* qualora sia presente il DUP a fine turno - nel caso il DUP non sia presente presta servizio -in prestazione straordinaria- fino alle 23* - Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23

*per la giornata del sabato resta in servizio al massimo fino alle 19.00

N.B.: con prestazione straordinaria per il personale non Quadro

****In caso in cui il DUP, entri in servizio in orario antimeridiano e protragga il servizio stesso oltre le 20.00 sarà riconosciuto un riposo compensativo con le stesse modalità applicate al DUP monoturno**

Ufficio Doppio Turno (Blocco SDP in chiusura turno 3/3)

EVENTO	SITUAZIONE	ATTORI	AZIONI	TEMPI
blocco SDP in chiusura turno	Gli sportelli non hanno effettuato la chiusura contabile	DUP	Attiva le procedure di emergenza coordinando e monitorando attività e risorse	Resta in servizio al max fino alle 23*assicurando, con indicazioni ai suoi collaboratori, l'apertura dell'UP il giorno successivo. Riprende servizio dalle h: 10.00 del giorno successivo
		CUPDT	supporta il DUP nella risoluzione delle problematiche emerse	- Resta in servizio al max fino alle 21* -in prestazione straordinaria- '- nel caso il DUP non sia presente presta servizio -in prestazione straordinaria- fino alle 23* Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		Specialista UP	supporta il DUP nella risoluzione delle problematiche emerse	- Resta in servizio al max fino alle 21* -in prestazione straordinaria- '- nel caso il DUP non sia presente presta servizio -in prestazione straordinaria- fino alle 23* Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		Referente	supporta il DUP nella risoluzione delle problematiche emerse	- Resta in servizio al max fino alle 21* '- nel caso il DUP non sia presente presta servizio -in prestazione straordinaria- fino alle 23* Riprende servizio il giorno successivo secondo le indicazioni fornite del DUP non prima delle h.10 nel caso in cui il giorno precedente abbia proseguito la prestazione fino alle 23
		OSP	supporta l'UP per la propria parte di competenza	Resta in servizio, previa valutazione del DUP, al max fino alle 21* - con prestazione straordinaria - e svolge normale orario di lavoro il giorno successivo

*per la giornata del sabato resta in servizio al massimo fino alle 19.00

N.B.: con prestazione straordinaria per il personale non Quadro

****In caso in cui il DUP, entri in servizio in orario antimeridiano e protragga il servizio stesso oltre le 20 sarà riconosciuto un riposo compensativo con le stesse modalità applicate al DUP monoturno.**



In questi casi esporre il seguente avviso. Sugeriamo di chiedere alla propria filiale di appartenenza per aggiungere o modificare eventuali informazioni necessarie e utili alla clientela.

AVVISO

Oggi, per motivi tecnici, in questo Ufficio Postale sono garantiti solo i seguenti servizi:

- l'invio e il ritiro di corrispondenza
- l'invio e il ritiro di pacchi ordinari nazionali ed esteri
- tutte le operazioni che non richiedono l'utilizzo di denaro contante, il rilascio di titoli cartacei e l'emissione di carte di pagamento

Per ulteriori informazioni sui servizi, sui prodotti di Poste Italiane e sull'operatività di tutti gli Uffici Postali sono disponibili:

- il numero 803.160* gratuito da rete fissa;
- il numero 199.100.160** da rete mobile;
- il sito poste.it.

* Numero gratuito attivo dalle ore 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato. Sono esclusi i festivi.

** Il costo della chiamata è legata all'operatore utilizzato ed è pari al massimo a euro 0,60 al minuto più euro 0,15 alla risposta.

Posteitaliane

Orario di lavoro



Il regime dell'orario di lavoro deve essere funzionale ad un ottimale utilizzo del personale in relazione alle reali esigenze operative, realizzando concretamente la coincidenza tra la disponibilità della forza lavoro e la prestazione effettiva di lavoro all'interno del processo produttivo.

L'orario contrattuale di lavoro è di 36 ore settimanali concentrate in 6 o 5 giorni in correlazione alle esigenze tecnico produttive. Conseguentemente, in tale ambito, fatto salvo quanto definito tra le Parti in relazione alle esigenze organizzative che caratterizzano la prestazione lavorativa di specifiche figure professionali, l'orario giornaliero è, di norma, rispettivamente di 6 o di 7 ore e 12 minuti.

L'orario di lavoro settimanale concentrato su 5 giorni è normalmente ripartito dal lunedì al venerdì con un intervallo da 30 a 60 minuti in relazione alle esigenze di servizio, che comportano un conseguente prolungamento fino al completamento dell'orario giornaliero d'obbligo; in questa tipologia di orario il giorno infrasettimanale non lavorativo coincide con il sabato.

N.B. : Non è consentito al lavoratore trattenersi sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro straordinario.

Lavoro straordinario

Il personale, fermo restando quanto previsto dalla legislazione vigente in materia, non può esimersi, salvo dichiarato e oggettivo motivo di impedimento, dall'effettuare lavoro straordinario che venga richiesto dalla Società. E' considerato straordinario il lavoro eseguito oltre il normale orario contrattuale di lavoro, autorizzato dal responsabile dell'ufficio/unità di appartenenza per accertate esigenze di servizio.

Il ricorso al lavoro straordinario deve avere carattere eccezionale e trovare obiettiva giustificazione in necessità imprescindibili, indifferibili e di durata temporanea.

Fermo restando i limiti di legge vigenti in materia di lavoro straordinario, viene fissato un limite massimo complessivo di 250 ore annue per ciascun lavoratore. Detti limiti, anche in analogia con quanto previsto dalle normative vigenti, potranno essere superati quando sussistano eccezionali esigenze tecnico-produttive e/o nei casi di forza maggiore.



Il lavoratore chiamato ad effettuare prestazioni straordinarie **deve esserne informato almeno due ore prima del termine del normale orario di lavoro** e, compatibilmente con le esigenze di servizio, **effettuare tali prestazioni senza soluzione di continuità con il lavoro ordinario.**

Conto Ore individuale

(in vigore da gennaio 2012)

Premessa

Per gli operatori di sportello è stata introdotta, con Verbale di Accordo del 14 aprile 2011, allegato nr. 17 del vigente CCNL, una disciplina specifica del conto ore individuale che tiene conto delle caratteristiche dell'attività lavorativa ed in particolare dell'esigenza di individuare strumenti di flessibilità della prestazione utili per garantire il servizio alla clientela presente negli uffici postali al momento di chiusura degli sportelli al pubblico.

Il conto ore è un istituto che trova il suo presupposto normativo nell'art. 5, co. 5, del D.Lgs. 66/2003 che prevede : **“il lavoro straordinario deve essere computato a parte e compensato con le maggiorazioni retributive previste dai contratti collettivi di lavoro. I contratti collettivi possono, in ogni caso, consentire che in alternativa o in aggiunta alle maggiorazioni retributive i lavoratori usufruiscano di riposi compensativi”.**

Pertanto, il conto ore introduce la possibilità di fruire di riposi in luogo del compenso per lavoro straordinario e, come tale, risponde agli stessi meccanismi autorizzativi previsti per il lavoro straordinario come individuati nel CCNL.



L'istituto del Conto Ore per gli Operatori di Sportello

Per ciascun lavoratore che rientra nel campo di applicazione della intesa di cui sopra, a decorrere dal 1° gennaio 2012, **è istituito un conto ore individuale nel quale confluiscono 40 ore annuali delle prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro** riferite alle esigenze di gestione della clientela ancora presente nell'Ufficio al termine dell'orario di apertura al pubblico. Non è prevista per l'operatore la possibilità di esercitare un'opzione volontaria per la confluenza di ore ulteriori. Per le ore successive alla 40^a - ovvero per quelle riferibili a causali diverse rispetto allo smaltimento delle code al termine dell'orario di apertura dell'UP - trovano applicazione le disposizioni in materia di lavoro straordinario.

Posteitaliane

Conto Ore OSP



Esempio

19 ottobre 2012

Orario al pubblico UP 8.20/13.35, Orario di lavoro 8.00/14.10

orario ultima operazione 13.35; timbratura di uscita 14.10; non sarà attribuito nulla nel Conto Ore.

orario ultima operazione 13.50; timbratura di uscita 14.20: nel conto ore potranno confluire 20 minuti;

orario ultima operazione 14.00; timbratura di uscita 15.00: nel conto ore potranno confluire 30 minuti (gli ulteriori 30 minuti eccedenti il normale orario di lavoro saranno gestiti secondo le prassi in uso per le prestazioni accessorie)

Orario al pubblico UP 8.20/13.35, Orario di lavoro 8.00/14.10

orario ultima operazione 13.55; timbratura di uscita 14.22: nel conto ore potranno confluire 10 minuti; (gli ulteriori 7 minuti eccedenti il normale orario di lavoro saranno gestiti secondo le prassi in uso per le prestazioni accessorie)

Verifica e autorizzazione da parte del DUP

In caso di code al termine dell'orario di apertura al pubblico, il DUP dovrà individuare le persone chiamate a garantire il completamento delle operazioni di servizio alla clientela.

Nel sistema informativo (TM Light) il DUP avrà la visibilità dei periodi di cui al punto 2) ed attraverso tale sistema potrà autorizzarne la contabilizzazione ai fini del conto ore, certificando così che le prestazioni aggiuntive sono riconducibili alla causale contrattualmente indicata (smaltimento code) e si riferiscono agli sportellisti effettivamente designati.

(Il Dup però deve autorizzare dopo 2 giorni la prestazione eccedente effettuata dallo sportellista)

Tale sistema darà evidenza anche delle prestazioni eccedenti il normale orario non riconducibili al conto ore che andranno gestite - ove ne ricorrano i presupposti contrattuali - secondo le modalità in uso per lo straordinario.

2) per rendere omogeneo il trattamento con gli altri istituti contrattuali (permessi personali da recuperare) e coerente con il cedolino che viene elaborato mensilmente, il dipendente potrà effettuare il recupero a partire dal mese successivo a quello di accantonamento. Pertanto per il primo mese di attivazione del conto ore (gennaio 2012) non potrà verificarsi alcun recupero da conto ore.

3.es: L'operatore matura 30 minuti nel mese di gennaio. Il recupero potrà avvenire solo a partire dal 1° febbraio e non oltre il 31 maggio. In caso di mancato recupero i minuti maturati e non fruiti saranno liquidati con lo stipendio di giugno.

Figure professionali interessate dal Conto Ore

Il conto ore OSP è attivato esclusivamente per le seguenti figure professionali:

Operatore di Sportello Servizi Finanziari (cod. 169)

Operatore di Sportello Poste Impresa (cod. 170)

Operatore di Sportello Servizi Postali (cod. 171)

Operatore di Sportello Junior (cod. 173)

Operatore Sportello Promiscuo (cod. 231)

Operatore Sportello Filatelico (cod. 277)

Recupero delle ore confluite nel Conto Ore

La fruizione delle ore maturate dovrà avvenire entro 4 mesi (solari) successivi alla maturazione, a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello in cui è stata accantonata la prestazione aggiuntiva².

Se la fruizione non avviene entro il 4° mese successivo alla maturazione, le ore/i minuti maturati saranno automaticamente liquidati con lo stipendio del mese successivo al 4°3.

Le ore confluite nel conto ore potranno essere utilizzate anche per un periodo di riposo corrispondente all'intera giornata; in tal caso il conto ore verrà decurtato di una quantità pari all'orario teorico previsto in quel giorno.

Il recupero, da effettuarsi compatibilmente alle esigenze di servizio, avverrà tendenzialmente nella seconda metà del mese. Dovrà esser data priorità, nell'autorizzazione dei recuperi, agli operatori che abbiano oggettive necessità di conciliare tempi di vita con tempi di lavoro.

Nel caso in cui, nei 4 mesi successivi alla maturazione, non avvenga il recupero delle ore confluite nel "conto", le stesse saranno retribuite con una maggiorazione del 7%.

Si sottolinea, in coerenza con le finalità dell'istituto, che andrà favorito - sempre compatibilmente con le esigenze di servizio - il recupero dei periodi confluiti nel conto ore. La monetizzazione degli stessi deve pertanto considerarsi evento residuale. **A richiesta del lavoratore, le ore di permesso retribuite ed eventualmente non recuperate di cui all'art. 34 comma 1 (30 ore annue per giustificati motivi) potranno essere oggetto di compensazione con le ore disponibili nel Conto Ore. Le ore/i minuti usufruiti e quelli residui nel conto ore saranno riportati nel cedolino mensile.**

Disciplina Conto Ore per i Part-time

Per il personale part time, le 40 ore annuali da far confluire nel Conto Ore vengono riproporzionate in relazione alla ridotta prestazione di lavoro. In ipotesi di trasformazione da full time a part time e viceversa in corso di anno, si procederà al relativo riproporzionamento del monte ore accantonabile.

Nel caso in cui il dipendente abbia già accantonato un monte ore superiore, per l'anno di riferimento non potranno più esserci ulteriori attribuzioni in Conto Ore; tuttavia sarà possibile recuperare tutte le ore già accantonate.



Per i part time verticali, ai fini del recupero, risulteranno utili i 4 mesi (solari) successivi alla maturazione, escludendo dal computo i mesi nei quali, per effetto della sospensione del rapporto di lavoro, non c'è stata alcuna prestazione.

Dal 1° gennaio 2012, in caso di coda da smaltire all'orario di chiusura dell'UP, la prestazione aggiuntiva effettuata dall'OSP confluisce nel Conto Ore individuale, nel limite di cui all'allegato 17 del CCNL vigente.

Confluisce pertanto:

- solo la prestazione eccedente l'orario individuale di lavoro;
- nella quantità massima rappresentata dal tempo intercorrente tra l'orario di chiusura dell'UP e l'orario di effettuazione a SDP/PGO dell'ultima transazione

- Visualizzazione mensile nella busta paga dell'OSP delle ore confluite nel Conto Ore e dei relativi movimenti
- Nei 4 mesi successivi il lavoratore ha diritto a richiedere il recupero delle ore confluite nel Conto Ore individuale
- Il recupero è concesso in coerenza con le esigenze di servizio, dando precedenza ai lavoratori con oggettive esigenze di conciliazione dei tempi vita/lavoro.



Smart Working (lavoro agile) art 27 C.C.N.L.

In cosa consiste

Lo smart working sta prendendo sempre più piede anche in Italia soprattutto da quando è stato riconosciuto dal punto di vista giuslavoristico e normativo. **Da non confondere con il telelavoro**, per smart working s'intende una modalità più flessibile di esecuzione del rapporto di lavoro, basato su un accordo tra datore di lavoro e dipendente. In pratica, il lavoratore può svolgere le proprie mansioni in parte al di fuori dell'ambiente aziendale, senza vincoli di orario e di luogo, senza postazione fissa e, naturalmente, con il supporto di strumenti tecnologici.



Lavoro agile - Verbale di Accordo 23 gennaio 2019 -

Al termine di un complesso ed intenso confronto, è stata siglata un'importante intesa in materia di Lavoro Agile (Smart Working).

Considerata la rilevanza di una tematica che riguarda verso un cambiamento culturale rispetto ai tradizionali concetti legati ai modelli di lavoro, le parti hanno condiviso la necessità di avvio di una fase sperimentale, rivolta ad una platea ridotta di Lavoratori e finalizzata a ricercare le ottimali condizioni per la strutturazione all'interno del Gruppo Poste Italiane di un modello definitivo di Lavoro Agile da estendere successivamente su ambiti organizzativi più ampi, da individuare in coerenza con le previsioni dell'art.27 del vigente CCNL.

Detta sperimentazione avrà decorrenza dal 24.01.2019, con durata sino a tutto il 31.03.2020; sarà rivolta, su base volontaria, a circa 400 Lavoratori delle strutture direzionali centrali, comprese le attività di vendita di MBPA. La prestazione sarà resa a giornata intera, con cadenza di 1 giorno alla settimana, conferendo priorità di accesso alle lavoratrici nei tre anni successivi alla conclusione del periodo di maternità e alle lavoratrici/lavoratori con figli in condizioni di disabilità.

L'accordo introduce estrema flessibilità nella scelta della sede da cui eseguire la prestazione lavorativa, contemplando la libera opzione da parte del lavoratore tra il proprio domicilio/residenza, altro luogo chiuso, altro ufficio della Società.

La pianificazione delle giornate di lavoro in modalità Agile sarà concordata su base settimanale e il lavoratore dovrà, di volta in volta, indicare il luogo, tra quelli riportati nell'accordo individuale, in cui presterà l'attività. Durante la giornata di Lavoro Agile, è prevista la possibilità di variare il sito prescelto e di spostarsi verso un diverso luogo presso cui completare la prestazione, previo invio da parte del lavoratore di una semplice email al proprio Responsabile diretto.

Sempre nelle giornate ascritte a tale istituenda modalità, non sarà richiesto, di norma, al dipendente di recarsi presso la sede di un cliente. Esigenze eccezionali che impongano nel corso della giornata di Lavoro Agile la presenza presso altra struttura o presso la sede di un cliente dovranno essere subordinate alla non sussistenza di impedimenti da parte del lavoratore (volontarietà) e al riconoscimento nei confronti di costui delle disposizioni contrattuali in materia di trasferta. In tal caso, la giornata di Lavoro Agile, non completamente fruita, potrà essere recuperata nella medesima settimana oppure in quella immediatamente successiva. Tali previsioni, improntate alla massima flessibilizzazione e al carattere assolutamente volontario della gestione della modalità di fruizione, consentiranno di scongiurare il rischio di un utilizzo improprio della prestazione che stravolga lo spirito e le finalità dell'Istituto.

Garantito il diritto alla disconnessione: infatti, esaurita la prestazione giornaliera, da rendere nell'intervallo temporale tra le ore 8.00 e le 20.00, compresa la pausa per la consumazione del pasto, il Lavoratore potrà disattivare il personal computer, il tablet e tutte le ulteriori apparecchiature e strumenti tecnologici forniti dall'Azienda.

Nessuna penalizzazione in termini economici, compresa l'attribuzione del Ticket per la consumazione del pasto (art.85 CCNL).

In tema di Sicurezza sul Lavoro è previsto un focus specifico sui rischi generici e specifici connessi al Lavoro Agile, con coinvolgimento delle competenze dell'Organismo Paritetico Nazionale per la Salute e Sicurezza.

L'Azienda, inoltre, garantirà al Lavoratore Agile la tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dipendenti dai rischi connessi a prestazioni lavorative rese al di fuori dei locali aziendali. **Gli infortuni occorsi nella giornata di Lavoro Agile, eventualmente non riconosciuti dall'INAIL, saranno valutati neutri rispetto al calcolo del Premio di Risultato e del punteggio in materia di Mobilità Volontaria Nazionale.**

Rilevanti anche le previsioni in tema di Formazione: i bacini organizzativi coinvolti nella sperimentazione, unitamente ai loro Responsabili, riceveranno specifica formazione sui principi, logiche e modalità operative di funzionamento del Lavoro Agile. La strutturazione del progetto sarà a cura dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riquilificazione Professionale.

Saranno contemplati questionari in modalità volontaria, soprattutto anonima, sull'andamento ed il gradimento della sperimentazione.

Entro il 31.12.2019, le parti si sono impegnate ad incontrarsi con l'obiettivo di definire un Accordo per la regolamentazione definitiva della materia, in coerenza con le previsioni del vigente CCNL. Riteniamo di aver costruito un impianto complessivo coerente con le previsioni legislative e contrattuali, in grado di garantire ai lavoratori coinvolti le medesime opportunità professionali previste per la generalità dei dipendenti, in termini economici e di sviluppo di carriera, nonché di segnare una importante tappa culturale sull'esigenza, sempre più sentita e dettata dai cambiamenti sociali, di conciliazione del tempo di vita con quelli connessi al mondo del lavoro.

Numeri utili

800 515 890



Postevita
GruppoAssicurativoPostevita

800 316 181



Posteassicura
GruppoAssicurativoPostevita

800 131 811



800 123 321

e-mail : fondoposte@fondoposte.it

Call Center : 06 87153334

Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 9,00 alle ore 18,00

Fax : 0659580063



**PER INFORMAZIONI GENERALI SULLE ATTIVITÀ DEL FONDO E/O PER ASSISTENZA
RELATIVAMENTE ALLE RICHIESTE DI RIMBORSO DI PRESTAZIONI SANITARIE**

chiamare il numero verde **800 186 035**.

Il call center del Fondo è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

(Per chi chiama da cellulare o dall'estero il numero è 06.89320211, con costo a carico del chiamante)

**PER INFORMAZIONI SUL CONVENZIONAMENTO
CON IL FONDO**

Chiamare il numero verde **800 186 035**.

Il call center del Fondo è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

(Per chi chiama da cellulare o dall'estero il numero è 06.89320211, con costo a carico del chiamante)

**PER INFORMAZIONI SULL'EROGAZIONE DELLA RENDITA VITALIZIA
IN CASO DI NON AUTOSUFFICIENZA (LTC)**

Chiamare il contact center di Poste Vita S.p.A., al numero verde **800.31.61.81**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 e il sabato dalle 8:00 alle 14:00.

PER INVIO DI DOCUMENTAZIONE E/O RICHIESTE SCRITTE

Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa Postevita
c/o PosteWelfare Servizi s.r.l.
Viale Beethoven 11, 00144, Roma

- ❖ Per presentare reclami relativi alle liquidazioni delle richieste di rimborso per prestazioni sanitarie, inviare apposita comunicazione scritta a :
Poste Assicura S.p.A., Ufficio Reclami e Assistenza Clienti
Viale Beethoven, 11 ,00144 - Roma, fax al n° 06.5492.4402.
È anche possibile inoltrare un reclamo via e-mail all'indirizzo reclami@poste-assicura.it
- ❖ Per presentare reclami relativi alla garanzia LTC (erogazione rendita ecc.), inviare apposita comunicazione scritta a :
Poste Vita S.p.A. Ufficio Reclami e Assistenza Clienti
Viale Beethoven, 11 ,00144 - Roma, fax al n° 06.5492.4426.
È anche possibile inoltrare un reclamo via e-mail all'indirizzo reclami@postevita.it
- ❖ Per presentare reclami al Fondo, diversi da quelli relativi alle attività di liquidazione, inviare apposita comunicazione scritta all'indirizzo della sede legale del Fondo :
Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa Postevita,
Reclami,
Viale Beethoven, 11, 00144 - Roma



Assistenza telefonica per Operatori e DUP Guida all'uso del numero verde



(digitare sempre prima l'asterisco e poi le opzioni)

Anomalie Tecniche HW e SW - scelta 1

Assistenza Tecnica

***11**

- Apertura/gestione/chiusura guasti HW e SW delle periferiche territoriali e direzionali
- Assistenza alle applicazioni/sistemi/rete dati di Uffici SDP (Front end e Back end)
- Assistenza alle applicazioni/sistemi/rete dati dei siti SP (CMP, CPD, CSA, etc.)
- Assistenza alle applicazioni/sistemi/rete dati degli uffici direzionali di tutte le società del gruppo
- Supporto all'erogazione di servizi su piattaforme centralizzate

Ass. Tecnica nuovi servizi CRM, MIFID e Portale e-learning

***12**

- Assistenza alle applicazioni/sistemi/rete dati SDP (Front end e Back end) relativi a CRM, MIFID
- Assistenza alle applicazioni/sistemi/rete dati delle postazioni e-learning e portale

Assistenza Tecnica PosteMobile

***13**

- Assistenza tecnica relativa a problematiche PosteMobile (configurazioni, SIM, etc.)

Anomalie sulla piattaforma OMP

***14**

- Apertura/gestione/chiusura guasti HW e SW delle periferiche territoriali e direzionali di uffici OMP
- Assistenza alle applicazioni/sistemi/rete dati di Uffici OMP (Front end e Back end)

Cliente Impresa sull'offerta dedicata - scelta 2

Servizi PosteMobile Business

SOHO LP

***21**

- Assistenza Commerciale per problematiche legate all'Attivazione della SIM/Servizi e Opzioni
- Assistenza Commerciale per problematiche legate alla Sostituzione SIM
- Assistenza su stato ordini (di attivazione, sostituzione, mnp, opzioni e servizi)
- Assistenza su Stato Ordini consegna terminali
- Assistenza amministrativa sulle Ricariche acquistate da UP (Ricariche da UP e Ricariche Scratch Card)
- Informazioni su Offerta Commerciale e Modalità di inoltro delle richieste Amministrative / Commerciali / Tecniche e Modalità di attivazione e ricarica ➤ Informazioni su Fatturazione / Metodi di Pagamento

SOHO AZ / SME

- Assistenza su stato ordini (di attivazione, sostituzione, mnp, opzioni e servizi)
- Assistenza su stato ordini consegna SIM e terminali
- Informazioni su Offerta Commerciale e Modalità di inoltro delle richieste Amministrative / Commerciali / Tecniche e Modalità di attivazione e ricarica
- Informazioni su Fatturazione / Metodi di Pagamento

Prodotti Gruppo PosteVita

***22**

- Informazioni e assistenza sulle condizioni contrattuali delle polizze sottoscritte dal Cliente
- Assistenza sulla gestione delle pratiche in liquidazione per recessi, riscatti, scadenze o sinistri

Prodotti Bancoposta

***23**

- Assistenza nell'utilizzo e compilazione del CRM relativamente all'apertura del Conto e relativi servizi accessori
- Assistenza normativo-procedurale e informazioni sullo stato delle pratiche di apertura Conto e servizi accessori
- Informazioni e assistenza sui restanti prodotti Bancoposta dedicati alle Imprese ed alla Pubblica Amministrazione Locale

Prodotti di Corrispondenza e Pacchi

***24**

- Informazioni e assistenza sull'offerta di Corrispondenza e Pacchi dedicati alle Imprese ed alla Pubblica Amministrazione Locale

Altri Prodotti dedicati alle Imprese

***25**

- Informazioni e assistenza sui servizi Internet sui restanti prodotti dedicati alle Imprese ed alla Pubblica Amministrazione Locale (es. Registrazione Business, Postaonline, Postel Office...)

Prod e Serv Finanziari - Serv Finanziari OnLine - scelta 3

- Postepay e Carte Prepagate ***31**
- Servizi finanziari online e Disconoscimento operazioni Assegni ***32**
- Conti, Carte e Servizi Accessori ***33**
- Assistenza pratiche Conti Bancoposta e Servizi Accessori Assistenza su operatività OnLine e
Conti BP ***34**
- Assistenza in post-vendita su operatività Conti Bancoposta e Servizi Accessori ***341**
- Assistenza su operatività OnLine e Conti BP ***342**
- Assistenza in post-vendita su operatività Conti Bancoposta e Servizi Accessori ***343**
- Assistenza pratiche relative a Conto Base e Trasferimento Titoli ***344**
- Prodotti di Finanziamento ***35**
- Dichiarazioni di Credito, Successioni e applicativo Monis ***36**
- Consulenza Guidata, Investimenti e Fondi Bancoposta ***37**
- Prodotti di Risparmio Postale ***38**
- Altri Prodotti e Servizi Finanziari ***39**

Prodotti Postali - Servizi Online e APP - Società del Gruppo - scelta 4

Prodotti Corrispondenza e Servizi al cittadino

***41**

- Informazioni sui prodotti e servizi postali e stato delle spedizioni
- Informazioni sullo stato di una pratica/reclamo inoltrata alle strutture specialistiche
- Richiesta di sollecito e/o invio integrazioni dati per pratiche/reclami in gestione alle strutture specialistiche.

Corriere Espresso e Pacchi

***42**

- Informazioni sui prodotti e servizi del corriere espresso e pacchi e stato delle spedizioni
- Informazioni sullo stato di una pratica/reclamo inoltrata alle strutture specialistiche
- Richiesta di sollecito e/o invio integrazioni dati per pratiche/reclami in gestione alle strutture specialistiche.

Servizi Internet

***43**

- Informazioni sulla modalità di registrazione al sito e recupero delle credenziali di accesso
- ➤ Informazioni sull'utilizzo dei prodotti online e relativa assistenza.

Prodotti PosteMobile

***44**

- Informazioni e assistenza commerciale sullo stato della SIM, della portabilità del numero e dei servizi richiesti
- Assistenza amministrativa sulle ricariche effettuate dall'Ufficio Postale (per le richieste di supporto amministrativo e tecnico, l'Ufficio Postale deve invitare il Cliente a contattare il Servizio Clienti disponibile al numero 160)
- Informazioni e assistenza commerciale sull'offerta PosteMobile, le tariffe, le promozioni, le opzioni, le compatibilità e il relativo funzionamento.

Prodotti PosteVita e PosteAssicura

***45**

- Informazioni e assistenza sulle condizioni contrattuali delle polizze sottoscritte dal Cliente
- Assistenza sulla gestione delle pratiche in liquidazione per recessi, riscatti, scadenze o sinistri.

Assistenza Operativa e Procedurale di sportello - scelta 5

Assistenza Procedurale GECT (Gestione Elettronica Contratti e Transazioni)

***51**

Assistenza SDP sulle Procedure di Sportello e Retrosportello

***52**

- Assistenza sulle funzionalità della piattaforma SDP per procedure già in uso in UP
- Assistenza procedurale su modifiche e implementazioni a seguito rilascio di nuove versioni SDP (info sulle novità introdotte, navigazione, gestione della messaggistica, etc.).

Assistenza Manuali, Comunicazioni, PosteProcurement

***53**

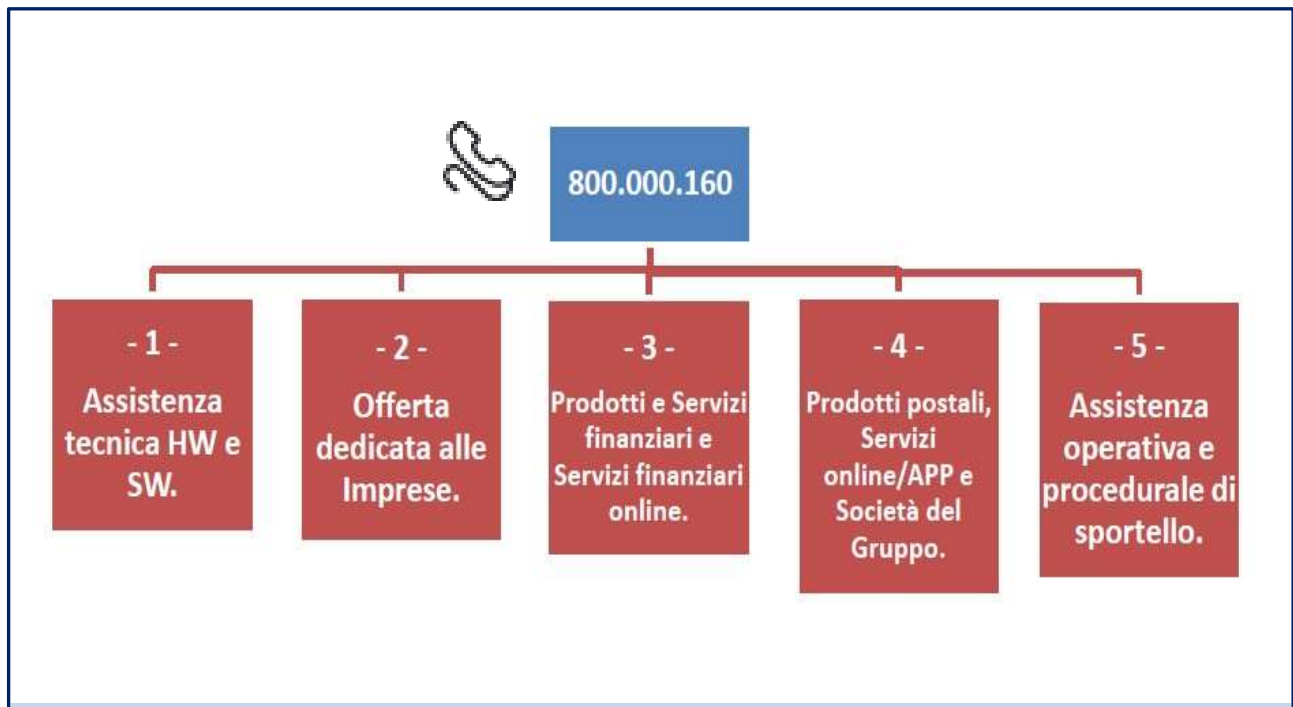
- Approfondimenti e chiarimenti su manuali, disposizioni Operative/Normative e COI
- Info ed assistenza Poste Procurement (info prodotti, ricevimento merci, verifica stato ordini) ➤ Info e Supporto per disallineamenti inventariali di Magazzino prodotti PosteMobile e Telepass.

Assistenza Procedurale OMP (piattaforma di gestione Prodotti e Servizi Postali)

***54**

Assistenza funzionalità operative NFEC (Nuovo Front End Commerciale)

***55**

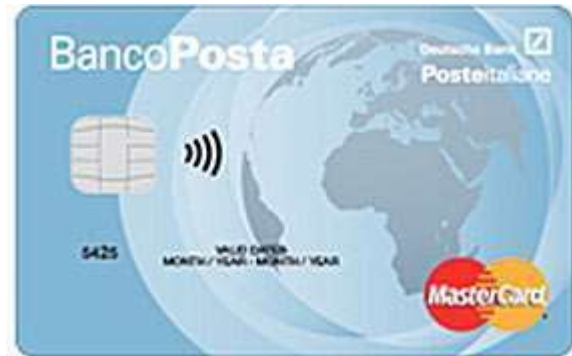


Servizio clienti

Se sei un cliente Privato e hai bisogno di aiuto contattaci ai seguenti numeri:

Carte di credito

 **0432-744255**



 **803.160**

per assistenza su Corrispondenza e pacchi, Identità digitale Postel, servizi Postecert e altri servizi on line (il nr. numero è gratuito da rete fissa e attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00).



 **800.003.322**

per assistenza su servizi finanziari e di pagamento BancoPosta e Postepay (il nr. è gratuito e attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00)



📞 160

per assistenza sui servizi di telefonia PosteMobile (il numero è gratuito dai numeri PosteMobile e dalla rete fissa Telecom Italia e attivo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 24.00 per assistenza tecnica, commerciale e amministrativa e 24 ore su 24 per furto/smarrimento).



📞 800.316.181

per assistenza sui servizi di Poste Vita (il numero è gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle 14:00).

📞 800.131.811

per assistenza sui servizi di Poste Assicura (il numero è gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle 14:00).

Reclami

Si riepilogano di seguito le modalità (differenti a seconda della tipologia del prodotto/servizio) con le quali i Clienti di Poste Italiane possono inoltrare Reclamo, e gli adempimenti necessari da parte dell'Ufficio Postale.

La presente comunicazione aziendale nr.69/2019 sostituisce le COI 338/2012 - 437/2016 - 420/2017 - 137/2018, che si intendono superate.



Come presentare un reclamo

RECLAMI PER PRODOTTI E SERVIZI POSTALI, CORRIERE ESPRESSO, PACCHI E PER FUNZIONAMENTO UFFICIO POSTALE

Il Cliente Retail può presentare reclamo utilizzando una delle seguenti modalità :

- numero verde 803.160;
- modulo on-line sul sito Internet www.poste.it;
- lettera Raccomandata a Casella Postale 160 - 00144 Roma;
- modulo "Lettera di Reclamo" presso l'Ufficio Postale;
- Fax al numero 06.9868.6415;
- PEC indirizzata a reclamiretail@postecert.it.

Il Cliente Business, che abbia sottoscritto con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (come per esempio: Postatarget, Posta raccomandata Smart, Posta assicurata Smart,

Posta massiva, Gamma Crono, Carnet prepagato ecc.), può inviare un reclamo scegliendo una delle seguenti modalità:

- PEC indirizzata a: **reclamibusiness@postecert.it**;
- lettera Raccomandata a: Casella Postale 600 - 00144 Roma;
- fax al numero 06/98685921.

Il Cliente business deve inserire nel reclamo le informazioni indicate nelle Istruzioni Reclamo Business disponibili anche sul sito <https://business.poste.it/professionisti-imprese/reclami.html>, sezione "Reclami e conciliazioni".

RECLAMI PER PRODOTTI E SERVIZI BANCOPOSTA E POSTEPAY SPA

Il Cliente, sia Retail sia Business, può compilare il modulo Lettera di reclamo per i servizi Bancoposta o il modulo Lettera di reclamo per Servizi PostePay - disponibile on line sul sito Internet :

www.poste.it e in Ufficio Postale - e presentarlo attraverso una delle seguenti modalità:

1) **allo sportello dell'Ufficio Postale** (che a fine giornata deve inoltrarlo al numero di fax sotto indicato);

2) **per posta ordinaria o raccomandata A.R. indirizzata a :**

A) per Reclami Bancoposta a :

Poste Italiane S.p.a. Patrimonio BancoPosta - Gestione Reclami -
Viale Europa, 190 - 00144 Roma;

B) per Reclami Postepay a :

Postepay S.p.a. - Patrimonio destinato IMEL - Gestione Reclami -
Viale Europa, 190 - 00144 Roma;

3) **per fax al nr. 06.5958.0160, [tranne che non si tratti di contestazioni di addebito](#)** (vedi punto seguente)

4) **tramite PEC** all'indirizzo:

- per Reclami Bancoposta **reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it**
- per Reclami Postepay S.p.a. **reclami.postepay@pec.posteitaliane.it**
- tramite Form online, per la clientela retail, disponibile su **www.poste.it**

CONTESTAZIONI DI ADDEBITO PER PRODOTTI E SERVIZI BANCOPOSTA E POSTEPAY SPA

Per tutti i reclami relativi a contestazione di addebito per:

- disconoscimento operazioni non autorizzate effettuate da canale Internet - Punto Vendita
- APP - Acquisti telefonici - ATM - UP,
- anomalie relative a operazioni su ATM o eseguite all'Ufficio Postale,
- contestazioni verso esercenti per operazioni effettuate tramite canale Internet / APP / Punto Vendita / Acquisti Telefonici, il Cliente, sia Retail, sia Business, può compilare il Modulo di

Contestazione di Addebito-BancoPosta o il Modulo di Contestazione di Addebito Postepay presenti sul sito **www.poste.it** o disponibile su richiesta presso gli UP e inviarlo secondo una delle seguenti modalità:

- 1) **allo sportello dell'Ufficio Postale** (che deve immediatamente inoltrarlo al numero di fax sotto indicato);
- 2) **per posta ordinaria o raccomandata A.R. indirizzata :**
 - A) per Reclami Bancoposta a :**
Poste Italiane S.p.a. - Patrimonio BancoPosta - Gestione Reclami -
Viale Europa, 190 - 00144 Roma
 - B) per Reclami Postepay a :**
Poste Italiane S.p.a. - Patrimonio destinato IMEL - Gestione Reclami -
Viale Europa, 190 - 00144 Roma;
- 3) **per fax** al nr. 06.9868.0330;
- 4) **tramite PEC** all'indirizzo :
 - A) per Reclami Bancoposta a :**
reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it
 - B) per reclami Postepay a :**
reclami.postepay@pec.posteitaliane.it

ADEMPIMENTI DELL'UFFICIO POSTALE

All'atto della presentazione di un reclamo l'incaricato dell'Ufficio Postale deve:

- 1.B **Chiedere al Cliente la tipologia di Reclamo che intende presentare.**
- 2.B **Stampare da Pianeta UP uno dei seguenti moduli:**
 - Modulo Lettera di Reclamo per reclami su Prodotti e Servizi Postali, Prodotti e Servizi Corriere Espresso e Pacchi e Funzionamento Ufficio Postale;
 - Modulo Lettera reclamo Bancoposta per reclami su Prodotti e Servizi BancoPosta;
 - Modulo Lettera di reclamo per Servizi PostePay per reclami su Prodotti e Servizi Postepay (v. COI 177 del 28.9.2018);
 - Modulo di Contestazione di Addebito BancoPosta o di Contestazione di Addebito Postepay per contestare operazioni effettuate da canale Internet - Punto Vendita - APP - Acquisti telefonici - ATM - UP;
- 3.B **Assistere su richiesta il Cliente nella compilazione.**
- 4.B **Verificare che:**
 - il modulo sia compilato e firmato in modo chiaro, e completo di tutti i dati necessari per la risoluzione del problema lamentato;
 - sia presente tutta la documentazione a supporto, per l'indagine sui prodotti/servizi oggetto di reclamo.
- 5.B **Allegare al reclamo, a seconda della tipologia di reclamo:**
 - 1) copia della lettera di vettura per i Servizi Corriere Espresso e Pacchi;
 - 2) copia del modulo di accettazione (es.: 22R-22A-22RI-22AI-22AG) per i Servizi di Corrispondenza nazionale/internazionale tracciata (il modulo per la corrispondenza internazionale è necessario al fine di richiedere all'amministrazione estera l'apertura delle indagini);
 - 3) copia della documentazione descritta nella sezione D del Modulo di Contestazione addebito, per le operazioni effettuate da canale Internet Punto Vendita - APP - Acquisti telefonici - ATM - UP.

6.B Accettare il Reclamo:

- fotocopiare il modulo compilato e firmato dal Cliente insieme all'eventuale documentazione a supporto;
- apporre timbro e firma dell'incaricato dell'UP su entrambe le copie del modulo;
- consegnare al Cliente la fotocopia del modulo;
- NON richiedere il pagamento di alcuna tariffa al Cliente.

7.B Inviare:

- IMMEDIATAMENTE, il Modulo Contestazione Addebito con i relativi allegati, per consentire la lavorazione entro il giorno successivo come previsto dalle normative, esclusivamente al seguente numero di fax: 06.98680330

A FINE GIORNATA

Inviare la Lettera di Reclamo con i relativi allegati, esclusivamente a uno dei seguenti numeri di fax, distinti per tipologia di prodotto/servizio:

- ✓ Fax 06.9868 8545 per i Prodotti postali, Corriere espresso e pacchi, Funzionamento ufficio postale;
 - ✓ Fax 06.5958 0160 per i prodotti di Bancoposta e di Postepay SpA (v. COI 177 del 28.9.2018);
- 8.B Archiviare il modulo, insieme agli allegati e all'esito dell'invio fax, in apposita cartella denominata "Reclami", in ordine cronologico. Conservare per un anno dalla data di accettazione e successivamente inviare al macero con le consuete modalità.

IMPORTANTE

Il personale dell'Ufficio Postale ha l'obbligo di fornire adeguata assistenza e di fornire informazioni al Cliente in merito alle modalità di compilazione, di invio e di gestione del reclamo.

PRODOTTI E SERVIZI POSTALI, CORRIERE ESPRESSO, PACCHI, E FUNZIONAMENTO UFFICIO POSTALE

Se il Cliente desidera ricevere informazioni sullo stato d'avanzamento di una propria pratica di reclamo sui servizi postali e sul funzionamento UP, può contattare in autonomia i numeri verdi gratuiti:

- **803.160** per la Clientela Retail;
- **800.160.000** per la Clientela Business.

in alternativa può recarsi in Ufficio Postale, chiedendo assistenza all'incaricato di Poste. In questo secondo caso, l'incaricato dell'UP deve contattare i numeri verdi dedicati all'UP:

- **800.000.160**
- oppure il **800.659.590** solo per i reclami sui prodotti Corriere Espresso e Pacchi, e indicare gli estremi del Cliente (cognome, nome, data e oggetto del reclamo/servizio di riferimento, ecc.). L'operatore contattato al numero verde fornirà al personale dell'UP le informazioni da riferire al Cliente.

PRODOTTI E SERVIZI BANCOPOSTA E DI POSTEPAY SPA

3.C Se il Cliente desidera ricevere informazioni sullo stato d'avanzamento di una propria pratica di reclamo su un servizio finanziario, può contattare in autonomia il numero verde gratuito:

- **800.003.322** per la clientela Retail

- 800.160.000 per la clientela Business

In alternativa può recarsi in Ufficio Postale, chiedendo assistenza all'incaricato di Poste. In questo secondo caso, l'incaricato dell'UP deve contattare il numero verde:

- 800.000.160 e indicare gli estremi del Cliente (cognome, nome, data e oggetto del reclamo/servizio di riferimento, etc.). L'operatore contattato al numero verde fornirà al personale dell'UP le informazioni da riferire al Cliente.

Il personale dell'Ufficio Postale ha l'obbligo di fornire informazioni al Cliente in merito a:

- modalità di gestione dei reclami per i servizi BancoPosta e di Postepay Spa, attribuita in via esclusiva alla funzione Gestione Reclami Finanziari in ambito Chief Operating Office, nella funzione Servizi di Assistenza Clienti;
- eventuale ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario nel caso di reclami BancoPosta o di Postepay Spa, ritenuti infondati o per i quali Poste Italiane non abbia fornito

risposta nel termine previsto e a fornire la relativa documentazione (Cfr. "Manuale trasparenza delle operazioni, dei servizi bancari e finanziari, e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti").

ESCLUSIVITA' DI MODALITA' E CANALI PER RECLAMI E ASSISTENZA AGLI UP



Si ribadisce che tutti reclami, anche se pervenuti in Filiale, devono essere incanalati tramite i numeri di Fax indicati al punto 7.B. Il duplicato del mod. 23L (Avviso di ricevimento atto giudiziario), va richiesto con il modulo dedicato, disponibile nella sez. modulistica del sito poste.it o su Pianeta UP e NON dev'essere richiesto compilando il modulo di reclamo (v. COI 384/2015).

Il numero verde 800.000.160 è dedicato in esclusiva agli Uffici Postali per richieste di assistenza operativa, tecnica e informativa.

Gli altri numeri verdi sono dedicati alla nostra clientela per informazioni, assistenza, reclami, e NON devono essere utilizzati come canale di contatto da Ufficio Postale.

In Pianeta UP sono presenti ai seguenti link:

- Lettera di Reclamo Bancoposta
- Lettera di Reclamo Servizi Postali e Funzionamento UP

- Modulo di contestazione addebito
- Guida Operativa alla contestazione degli addebiti
- Manuale trasparenza delle operazioni, dei servizi bancari e finanziari, e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti
- Schema sintetico gestione Reclami e Contestazioni addebito

Presa Visione

Tutto il personale degli UP, qualsiasi sia il ruolo o l'applicazione, è tenuto a prendere visione delle Comunicazioni Interne (COI), secondo quanto previsto dalle disposizioni interne e indicato dagli Organi di Vigilanza.

E' inoltre tenuto a dare conferma dell'avvenuto adempimento attraverso l'applicativo Pianeta UP. In riferimento all'attività sopra descritta si riepiloga quanto già disciplinato in materia, con l'integrazione di alcune novità.

Viene superata contestualmente la COI 453 del 26/9/2014.

Organizzazione dell'attività all'interno dell'ufficio

Il responsabile dell'UP o i suoi collaboratori dovranno quotidianamente creare i presupposti affinché, a turno, tutto il personale applicato possa dedicarsi alla lettura delle novità giornaliere. Nella turnazione dovrà essere considerato anche il personale ricevuto in distacco da altri uffici sia per brevi che per lunghe durate.

Fermo restando l'obbligo per tutto il personale di leggere ogni COI pubblicata, ciascuno, in base alla sua professione, può oggi darsi delle priorità di lettura. L'home page di Pianeta UP suddivide per area tematica i nuovi documenti pubblicati.

In caso di assenze dal lavoro è necessario consentire al personale di recuperare le comunicazioni non lette, con gradualità, iniziando con la lettura di quelle ancora in vigore emesse nell'intervallo temporale corrispondente all'assenza. L'attività deve essere svolta in seno alle normali turnazioni di lettura definite nell'ambito dell'UP.

In riferimento al personale in distacco temporaneo o in clausola elastica, è il Direttore dell'ufficio di assegnazione che monitora l'avvenuta presa visione delle comunicazioni pubblicate, raccordandosi se necessario con il Direttore dell'ufficio di applicazione o con lo stesso operatore per far sì che egli si mantenga costantemente aggiornato e provveda, anche se fuori sede di assegnazione, a dare la "presa visione" alle comunicazioni lette.

Descrizione dell'attività

Ciascuna risorsa dell'Ufficio Postale deve accedere quotidianamente a Pianeta UP per prendere visione delle nuove COI pubblicate.

L'Home page personale di Pianeta UP consente a ciascuno di avere cognizione di tutte le comunicazioni pubblicate, distinguere quelle da leggere e quelle a cui dare, se non già provveduto, la presa visione.

Funziona come una casella di posta elettronica personale, in cui ciascuno ha in evidenza lo stato di lettura della propria corrispondenza. Per questo motivo, la pubblicazione delle COI, a regime, non sarà più annunciata a mezzo Pegasus mail. **Per dettagli tecnici vedi COI nr. 289 del 06/09/2016**

Le successioni

Definizione

La successione causa mortis è un istituto giuridico dell'ordinamento italiano che si verifica quando un patrimonio o comunque un insieme di beni e/o diritti sia rimasto privo di titolare per effetto della sua morte.

Eredità

In diritto il patrimonio, globalmente considerato, di un soggetto persona fisica, che alla sua morte, passa nella titolarità giuridica di un altro soggetto per successione a causa di morte, si definisce eredità.



Differenze fra accettazione e legato

L'eredità si acquista solo con l'accettazione, che è un atto unilaterale con cui il chiamato esprime la volontà di divenire erede, ed è puro e irrevocabile.

A differenza di questa, vi è il legato, ovvero un tipo di successione a titolo particolare con cui per testamento si acquistano singoli beni staccati dall'eredità complessiva, che si acquista senza accettazione.

Con la successione un soggetto può ereditare anche i debiti del defunto e risponderne quindi illimitatamente; per evitare ciò la legge mette a disposizione l'accettazione con beneficio di inventario, grazie alla quale si tiene distinto il patrimonio del defunto da quello dell'erede.

La successione è testamentaria se esiste un testamento, legale se non esiste il testamento

Successione testamentaria : è regolata dalla presenza di un testamento

Il testamento viene definito dalla legge come atto revocabile con il quale taluno dispone per il tempo che egli abbia cessato di esistere di tutte le sostanze o parti di esse.

Esistono 4 tipi differenti di testamento, che sono:

- testamento olografo
- testamento pubblico
- testamento segreto
- Testamento speciale



Il testamento olografo : Il testamento olografo è la forma di lascito che più è stata usata nel passato, soprattutto perché è la più semplice ed è quasi priva di quei meccanismi burocratici che spesso spaventano le persone.

Il testamento olografo altro che non è che un atto che racchiude le ultime volontà del legante, scritto interamente di suo pugno.

Il testamento pubblico : Con questo s'intende l'atto firmato e redatto in presenza del notaio, dei testimoni e ovviamente del testatore.

Rimane segreto fino alla morte del legante, ed è chiaramente conservato dal notaio stesso fino al decesso.

Il testamento segreto : Il testamento segreto è quello meno diffuso. È consegnato al notaio, chiuso, alla presenza di due testimoni e viene sigillato o prima o alla consegna.

Nessuno, a parte il legante, conosce il suo contenuto.



Il testamento speciale : Il testamento speciale, come dice già il nome, può essere fatto solo in casi eccezionali. A causa di questa caratteristica deve rispettare molti meno vincoli rispetto al pubblico e all'olografo, ma chiaramente sottostà a delle norme molto rigide.

Proprio per questa ragione, terminate le condizioni straordinarie che lo hanno reso necessario (il tempo è di tre mesi), l'atto perde tutta la sua validità.

Il testamento speciale è permesso nei casi in cui una persona si trovi in imminente pericolo di vita, e non sia in grado di andare da un notaio o scrivere un atto di suo pugno.

È previsto nei casi di malattie contagiose, calamità pubbliche o infortuni, o quando il soggetto si trovi a bordo di una nave, di un aereo o sia un militare.

Successione legale : è regolata dalla legge sulla base del rapporto di parentela tra il defunto e gli eredi.

La successione legale può essere a sua volta **legittima o necessaria**

Successione legittima : si ha nel caso in cui:

- il **de cuius** non abbia fatto testamento;
- pur avendo fatto testamento non abbia disposto della **quota di legittima**.

Successione necessaria : si ha_ quando:

- il **de cuius** pur avendo fatto testamento ha escluso uno o più legittimari;
- in vita erano state effettuate donazioni tali da pregiudicare i diritti dei futuri eredi.

N.B. : una parte del patrimonio deve per legge essere “riservata” a determinate persone (dette “riservatari” o “legittimari”, es: figli, moglie e/o marito, genitori del de cuius), anche se ciò è contrario alla volontà espressa dal testatore.

Ne consegue che il testatore non può liberamente disporre di tutti i suoi beni ma solo di una quota disponibile; la quota di riserva (o legittimaria) spetterà ai relativi soggetti titolari.

È però necessario che le persone chiamate all'eredità abbiano la capacità di succedere e che non siano indegne.

Sono capaci di succedere sia le persone fisiche sia le persone giuridiche (associazioni, fondazioni, società, enti, riconosciuti o non riconosciuti)

Possono succedere non solo le persone nate e concepite al momento della morte del **de cuius**, ma anche eventuali nascituri di una persona vivente al momento della morte del defunto.

Casi di indegnità :

- chi ha volontariamente ucciso o tentato di uccidere la persona della cui successione si tratta, o il coniuge, o un discendente, o un ascendente della medesima, purché non ricorra alcuna delle cause che escludono la punibilità a norma della legge penale;
- chi ha commesso, in danno di una tale persona, un fatto al quale la legge penale dichiara applicabili le disposizioni sull'omicidio;
- chi ha denunciato una di tali persone per reato punibile con l'ergastolo o con la reclusione per un tempo non inferiore nel minimo a tre anni, se la denuncia è stata dichiarata calunniosamente in un giudizio penale; ovvero ha testimoniato contro le persone medesime imputate dei predetti reati, se la testimonianza è stata dichiarata nei confronti di lui, falsa in giudizio penale;
- chi ha indotto con violenza o dolo la persona, della cui successione si tratta, a fare, revocare o mutare testamento o l'ha impedita;
- chi ha soppresso, celato o alterato il testamento dal quale la successione sarebbe stata regolata;
- chi ha formato un testamento falso o ne ha fatto scientemente uso.

Cos'è la dichiarazione di successione

Consiste in una serie di adempimenti che il contribuente deve eseguire **entro un anno** dal decesso.

Sono **esonerati** dalla presentazione della dichiarazione di successione il coniuge o i parenti in linea retta se la successione non comprende beni immobili e diritti reali immobiliari e il valore globale dell'asse ereditario lordo è inferiore ai 100.000 euro.



Quali imposte si pagano?

Imposta di successione

Le aliquote dell'imposta sulle successioni sono tanto più basse quanto più stretto era il legame di parentela tra il defunto e i suoi eredi.

- Per i coniugi e i parenti in linea retta l'aliquota è del **4%**.
- Per gli altri parenti fino al 4° grado, affini in linea retta ed affini in linea collaterale fino al terzo grado l'aliquota è del **6%**.
- Per gli altri soggetti l'aliquota è dell'**8%**.

Grado di parentela	Aliquota	Franchigia
Coniuge, figli, parenti in linea retta	4%	1 mln di €
Fratello o sorella	6%	100.000 €
Altri parenti sino al 4° grado	6%	nessuna
Altri eredi	8%	nessuna

Sono previste esenzioni dall'imposta per alcune categorie di eredi.

- 1.000.000 € è la quota esente da imposta per il coniuge e gli eredi in linea retta
- 100.000 € è la fascia di esenzione per fratelli e sorelle del defunto
- 1.500.000 € è la quota esente per gli eredi che siano portatori di handicap grave; questa esenzione non è cumulabile con quelle sopra elencate.

Imposte ipotecarie e catastali

Queste imposte colpiscono i soli beni immobili.

L'aliquota dell'imposta ipotecaria è pari al **2%** del valore degli immobili mentre l'aliquota dell'imposta catastale è pari all'**1%**.

L'importo minimo dovuto per ciascuna delle due imposte è di 200 euro.

Le pratiche di successione in Poste Italiane S.p.A.

In premessa abbiamo specificato che tutti i beni, mobili e immobili, crediti e debiti che erano imputabili alla persona deceduta, si trasmettono agli eredi di quest'ultima.

Tra i rapporti giuridici che non si estinguono vi sono anche le somme depositate presso Poste Italiane S.p.A.



Come funziona

La successione nei rapporti presso Poste Italiane non è assoggettata al rispetto di regole particolari: la legge, infatti, non fa distinzione tra rapporti giuridici economici. Di conseguenza,

se una persona è erede di un soggetto defunto, lo sarà in tutte le sue sostanze, comprese quelle conservate in Poste Italiane.

Il problema è che, per rispettare le quote che spettano a ciascuno, il Dup dovrà chiedere tutta una serie di documenti che servono ad appurare il diritto dell'erede a subentrare al de cuius.

Come detto nell'introduzione, infatti, dimostrare la morte del titolare dei rapporti (conti, buoni postali, libretti, etc.) e il rapporto di parentela non è sufficiente se la successione è testamentaria: nell'atto di ultima volontà potrebbero essere presenti disposizioni che conferiscono altri beni agli eredi, oppure che attribuiscono le sostanze detenute presso Poste Italiane a soggetti diversi dai legittimari.

N.B. : Per istruire correttamente una pratica di successione occorre quindi che l'erede produca tutta una serie di documenti.

Modulo comunicazione decesso

Il primo passo che dovrà fare l'erede consiste nel comunicare la morte della persona che possiede dei rapporti (titoli, buoni, libretti, etc.) con Poste Italiane. Tale comunicazione serve a far sì che la Società, venuta a conoscenza del decesso del suo cliente, possa bloccare eventuali prelievi effettuati fraudolentemente da altre persone.

Contestualmente alla comunicazione di decesso, si potrà anche richiedere, con atto scritto, di conoscere quali sono i rapporti (buoni, libretti o altri titoli) di cui era titolare il defunto. In questo caso, però, il richiedente dovrà dimostrare la sua qualifica di erede.

Il modulo per la successione

Si tratta di un modulo di Poste Italiane di tre pagine che contiene tutte le indicazioni necessarie per poter procedere correttamente alla successione.

Qual è la documentazione da produrre elencata nel modulo ?

N.B. : Solo presentando tutta la documentazione completa l'erede potrà diventare titolare dei libretti, dei buoni e di ogni altro strumento postale che facevano capo alla persona defunta.

Nello specifico, occorre produrre:

- **estratto dell'atto di morte**: come anticipato, il primo documento utile per aprire la pratica di successione è l'estratto dell'atto di morte. Si tratta di un documento rilasciato dal Comune, ove vi sono riportate tutte le generalità del defunto (compresa la data di morte, ovviamente) e i suoi rapporti di parentela e di coniugio. L'estratto è più dettagliato del semplice certificato di morte, ove si attesta solamente che la persona è deceduta;

- **copia documenti di identità e codice fiscale** di chi per primo presenta la documentazione, nonché di tutti gli aventi diritto (cioè, gli eredi);
- **copia della dichiarazione di successione** presentata all'Agenzia delle Entrate ovvero del certificato di eseguita dichiarazione e di pagamento d'imposta (**modello 240 mecc.**).

Nel caso in cui nell'asse ereditario non vi siano beni immobili o diritti reali immobiliari (tipo usufrutto, enfiteusi, ecc.), gli eredi siano solamente il coniuge e i parenti in linea retta (figli, nipoti, ecc.) e **l'attivo ereditario non abbia un valore superiore ai 100.000,00 euro**, poiché non occorre presentare alcuna dichiarazione di successione presso l'Agenzia delle Entrate, è sufficiente produrre una semplice dichiarazione di esonero dall'obbligo della presentazione della dichiarazione di successione;

- **verbale di pubblicazione del testamento** olografo o del testamento segreto in copia conforme all'originale ovvero, nel caso di testamento pubblico, copia conforme all'originale dell'atto pubblico.
N.B. : Ovviamente questo adempimento è escluso in assenza di testamento.

L'atto notorio o dichiarazione sostitutiva

Ai fini di una corretta successione, l'erede dovrà produrre, oltre alla documentazione sopra elencata, anche una scrittura privata ove dichiara sotto la propria responsabilità :

- i dati anagrafici della persona defunta (compresa data e luogo del decesso) e di tutti gli eredi di cui si ha conoscenza;
- che tutti gli aventi diritto sono maggiorenni e hanno la piena capacità d'agire; in alternativa, occorre indicare i rappresentanti legali (tutori, genitori, ecc.) di coloro che sono incapaci;
- che gli eredi non sono incorsi in cause di indegnità (cause idonee ad escludere dalla successione, tipo l'aver attentato alla vita del defunto); in caso contrario, occorre indicare i nominativi degli indegni e del relativo provvedimento del giudice;
- se non ci sono atti di ultima volontà, che il defunto non ha lasciato testamento;
- se ci sono rinuncianti, il nominativo degli eredi che intendono rinunciare all'eredità;
- che tra il defunto e il coniuge non era intercorsa sentenza di separazione o di divorzio; in caso contrario, occorre riportare gli estremi della sentenza e specificare se c'è stato addebito o meno (l'addebito, infatti, incide sulla qualità di erede).

QUADRO SINTETICO DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN UP 1/2

SUCCESSIONI - ELENCO DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN UP DA PARTE DEGLI EREDI/AVENTI DIRITTO

(La documentazione deve essere prodotta in originale salvo che non sia diversamente specificato)

PER RICHIEDERE IL RIMBORSO DELLE SOMME RELATIVE AI RAPPORTI/TITOLI CADUTI IN SUCCESSIONE:

DOCUMENTI	QUANDO	DOVE RICHIEDERLI
A Certificato di morte (Se gli eredi presentano la Dichiarazione di successione) oppure Estratto dell'atto di morte Deve contenere: - generalità del de cuius (cognome e nome, data e luogo di nascita) - stato civile del de cuius e del suo ultimo domicilio o residenza - la data e il luogo in cui è avvenuto il decesso - nel caso di matrimonio, indicazione del nominativo del coniuge	Al momento della presentazione della domanda di rimborso	Comune
B Atto notorio se già in possesso^{(1) (2)} oppure Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà⁽²⁾	Per le richieste di rimborso: - aventi a oggetto somme di importo minore/uguale a € 150.000,00 (se vi sono più rapporti o titoli si deve far riferimento all'importo complessivo); - di qualunque importo, in presenza della dichiarazione di successione (Dichiarazione di Successione e Domanda di Vulture Catastali / Mod. 4 o Mod. 240 Mecc).	Notaio / Tribunale Comune
(1) L'atto notorio è obbligatorio per le richieste di rimborso aventi a oggetto somme relative a rapporti/titoli di importo superiore a € 150.000,00, nel caso in cui non venga prodotta la dichiarazione di successione (Dichiarazione di Successione e Domanda di Vulture Catastali / Mod. 4 o Mod. 240 Mecc *) per esonero dal relativo obbligo (2) il documento deve avere una data di rilascio non superiore a 1 anno		
C Copia di un documento di identità e codice fiscale dei soggetti aventi diritto al rimborso e/o dei soggetti che li rappresentano legalmente o li debbano assistere	Al momento della presentazione della domanda di rimborso	

Documentazione ai fini fiscali:

D Dichiarazione di successione (Dichiarazione di Successione e Domanda di Vulture Catastali / Mod. 4*) in copia conforme all'originale recante la dichiarazione per ricevuta dell'Agenzia delle Entrate o in copia semplice se autenticata con GLIFO (Codice che permette di verificare l'autenticità del documento) oppure Certificato di eseguita dichiarazione e di pagamento d'imposta (Mod. 240 Mecc) in copia conforme unitamente al Mod. 4 in copia semplice. Qualora il Mod. 240 Mecc riporti l'elenco analitico dei rapporti presso Poste Italiane non è necessario aggiungere la copia semplice del Mod. 4.	Al momento della presentazione della domanda di rimborso. Non c'è obbligo di dichiarazione se l'eredità è devoluta al coniuge e ai parenti in linea retta del defunto ⁽³⁾ e l'attivo ereditario ha un valore non superiore a 100.000 euro e non comprende beni immobili o diritti reali immobiliari. Queste condizioni possono venire a mancare per effetto di sopravvenienze ereditarie.	Agenzia Entrate
(3) Parenti in linea retta sono genitori, nonni, figli, nipoti. Invece, fratelli/sorelle del de cuius sono parenti in linea collaterale.		

* A partire dal 15 marzo 2018 è in vigore il nuovo modello "Dichiarazione di Successione e Domanda di Vulture Catastali". Fino al 31 dicembre 2018 potrà essere accettata la dichiarazione di successione presentata all'AdE utilizzando il Mod. 4.

Per le successioni aperte prima del 3 ottobre 2006 o per apportare modifiche o sostituire dichiarazioni già presentate si dovrà utilizzare il Mod. 4

NOTA BENE: saranno accettate in copia semplice soltanto le Dichiarazioni di successione prodotte in via telematica, per le quali in fase di richiesta del documento è stato contestualmente richiesto anche il rilascio dell'attestazione di presentazione; in questo modo le Dichiarazioni di Successione saranno quindi prodotte con l'apposizione del c.d. GLIFO (i.e. QR code con codici identificativi univoci). In tutti gli altri casi il contribuente sarà tenuto a richiedere una copia conforme presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate.

IN CASO DI SUCCESSIONE TESTAMENTARIA, OLTRE AI DOCUMENTI SOPRA INDICATI:

E	Copia conforme all'originale del verbale di pubblicazione del testamento olografo o del testamento segreto	In caso di testamento olografo o segreto	Notaio
	Copia conforme all'originale dell'atto pubblico	In caso di testamento pubblico	Notaio

QUADRO SINTETICO DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN UP 2/2

DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA DA PRODURRE IN RELAZIONE A SPECIFICI CASI:

(la documentazione deve essere prodotta in originale o in copia conforme all'originale)

F	Certificato di accettazione e/o rinuncia dell'esecutore testamentario	Nel caso in cui sia presente l'esecutore testamentario	Tribunale
G	Decreto di autorizzazione alla riscossione delle somme per l'esecutore testamentario	Nel caso in cui sia presente l'esecutore testamentario con autorizzazione alla riscossione delle somme	Tribunale
H	Autorizzazione al curatore del fallito, da parte del comitato dei creditori, all'accettazione dell'eredità	In caso di eredi falliti	Tribunale
I	Atto di accettazione di eredità con beneficio di inventario	In caso di eredi: - associazioni/fondazioni - enti non riconosciuti - persone giuridiche a esclusione delle società	Notaio / Tribunale
L	Decreto di autorizzazione alla riscossione delle somme relative ai rapporti/titoli presso Poste Italiane S.p.A. e, ove previsto dal Giudice Tutelare, al rilascio di quietanza con pieno esonero di Poste Italiane S.p.A. I provvedimenti di autorizzazione devono riportare i rapporti/titoli caduti in successione e l'indicazione del reimpiego della somma stessa	Nel caso in cui gli eredi siano: - minori/minori emancipati - interdetti/inabilitati - beneficiari di amministrazione di sostegno ⁽⁴⁾	Tribunale
(4) interessa i beneficiari dell'amministrazione di sostegno ove previsto il potere di riscossione di somme in capo all'amministratore con provvedimento di nomina			
M	Denuncia alla competente autorità in caso di furto di buoni fruttiferi postali cartacei / libretti di risparmio postale	In caso di furto di buoni cartacei / libretti	Forze dell'ordine
N	Procura generale/speciale rilasciata dagli eredi a terzi nelle forme dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata dal notaio, per l'espletamento della pratica successoria. Deve contenere il conferimento del potere di riscuotere le somme cadute in successione relative ai rapporti/titoli presso Poste Italiane e di rilasciare la relativa quietanza con pieno esonero di responsabilità per Poste Italiane S.p.A.	Nel caso in cui l'espletamento della pratica successoria sia delegato dagli eredi a terzi	Notaio
O	Atto di rinuncia all'eredità con gli estremi dell'annotazione nel registro delle successioni	Nel caso di eredi che rinuncino all'eredità	Notaio / Tribunale
P	Sentenza di divorzio passata in giudicato ovvero sentenza di separazione personale con addebito passata in giudicato	Nel caso in cui sia intervenuta sentenza di divorzio passata in giudicato del de cuius	Tribunale
Q	Delega a riscuotere con firme del delegante e del delegato autenticate da Pubblico Ufficiale, e copia del documento di identità e codice fiscale del delegante e del delegato	Nel caso in cui la riscossione delle somme sia delegata dagli eredi a terzi e solo per somme complessivamente pari o inferiori a 3.000 euro	Comune
R	Certificato attestante la qualità di curatore dell'eredità giacente	Nel caso di eredità giacente	Tribunale
S	Decreto di autorizzazione alla riscossione (o, nel caso in cui si tratti di titoli, alla vendita), contenente l'indicazione specifica dei rapporti/titoli presso Poste Italiane S.p.A. caduti in successione e, ove previsto dal Tribunale, al rilascio della relativa quietanza con pieno esonero di Poste Italiane S.p.A.	Nel caso di eredità giacente	Tribunale
T	Provvedimento giudiziale di chiusura dell'eredità giacente con il quale viene disposta la devoluzione dei beni allo Stato	Nei casi in cui l'eredità giacente sia dichiarata dal Tribunale devoluta allo Stato	Tribunale

Resta ferma la facoltà di Poste Italiane S.p.A. di richiedere eventuale documentazione integrativa, oltre a quella sopra indicata (es. stato di famiglia) che dovesse rendersi necessaria in relazione al caso specifico.

187

MODULO PER LA SUCCESSIONE 1/3

BancoPosta

Rimborso di titoli/rapporti caduti in successione

Di seguito viene riportato l'elenco dei moduli e documenti richiesti per l'espletamento delle pratiche successorie nonché l'indicazione del contenuto dell'atto notorio o della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

1) Modulistica BancoPosta

- ☐ Richiesta di rimborso (MOD: domanda di rimborso per successione rapporti/titoli BancoPosta) che deve essere sottoscritta:
 - da uno o più eredi e/o dai loro procuratori,

o

- dai rappresentanti legali di interdetti e minori, dai curatori dei falliti, dai curatori delle eredità giacenti, dai curatori degli inabilitati e dei minori emancipati, dagli amministratori di sostegno (ove previsto che tra gli atti che possono compiere in nome e per conto del beneficiario dell'amministrazione di sostegno, rientra il potere di accettare o rinunciare all'eredità), dai rappresentanti legali (o da procuratori) di persone non fisiche.

- ☐ Eventuale richiesta dichiarazione di credito.

2) Documenti richiesti in via ordinaria per l'espletamento di pratiche successorie (la documentazione deve essere prodotta in originale salvo che non sia diversamente specificato)

- ☐ Estratto dell'atto di morte da cui risultino oltre alle generalità del de cuius (cognome e nome, data e luogo di nascita) la data e il luogo in cui è avvenuto il decesso e con indicazione dello stato civile del de cuius e del suo ultimo domicilio o residenza, e, nel caso di matrimonio, indicazione del nominativo del coniuge.

- ☐ Atto notorio o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, contenenti le dichiarazioni indicate al successivo paragrafo 3, per:
 - richieste di rimborso aventi ad oggetto somme di importo minore/uguale ad € 75.000,00 (se vi sono più rapporti o titoli si deve far riferimento all'importo complessivo);
 - richieste di rimborso di qualunque importo, in presenza della denuncia di successione (Mod. 4 o Mod. 240 Mecc).

- ☐ Atto notorio, contenente le dichiarazioni indicate al successivo paragrafo 3, per le richieste di rimborso aventi ad oggetto somme relative a rapporti/titoli di importo superiore ad € 75.000,00, nel caso in cui non venga prodotta la denuncia di successione (Mod. 4 o Mod. 240 Mecc), per esonero dal relativo obbligo.

- ☐ Copia di un documento di identità dei soggetti che presentano la domanda di rimborso.

- ☐ Copia di un documento di identità e codice fiscale dei soggetti aventi diritto al rimborso e/o dei soggetti che li rappresentano legalmente o li debbano assistere.

- ☐ Dichiarazione di successione (Mod. 4) in copia conforme all'originale recante la dichiarazione per ricevuta dell'Agenzia delle Entrate o in alternativa la copia della dichiarazione Mod. 4 recante il timbro in originale dell'ADE e la firma del direttore dell'ufficio territoriale dell'ADE entrambe riportanti nella parte riservata all'Ufficio l'indicazione del numero e del volume. Oppure Certificato di eseguita dichiarazione e di pagamento d'imposta (Mod. 240 Mecc) in copia conforme unitamente al Mod. 4 in copia semplice. Qualora il Mod. 240 Mecc riporti l'elenco analitico dei rapporti presso Poste Italiane non è necessario aggiungere la copia semplice del Mod. 4.

o in alternativa

- Dichiarazione di esonero dall'obbligo della presentazione della Dichiarazione di Successione ai sensi dell'art. 28 comma 7 D. Lgs. 31.10.1990 nr. 346 (modello predisposto da Poste Italiane) da presentare nel caso in cui l'eredità è devoluta al coniuge e ai parenti in linea retta e l'attivo ereditario ha un valore non superiore ad € 100.000,00 e non comprende beni immobili o diritti reali immobiliari.

- ☐ Dichiarazione su Modello predisposto da Poste Italiane contenente l'elenco dei rapporti e/o titoli che non sono ricompresi nell'attivo ereditario ai sensi delle lettere H ed I del comma 1 dell'art. 12 - D. Lgs. 31.10.1990 nr. 346 (buoni postali fruttiferi, deposito titoli contenenti esclusivamente titoli del debito pubblico, altri titoli di Stato garantiti dallo Stato o equiparati).

Per le successioni testamentarie, oltre ai documenti sopra indicati

- ☐ Verbale di pubblicazione del testamento olografo o del testamento segreto in copia conforme all'originale ovvero, nel caso di testamento pubblico, copia conforme all'originale dell'atto pubblico.

MODULO PER LA SUCCESSIONE 2/3

3) Contenuto atto notorio e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

- ☐ Dichiarazione dei dati anagrafici del de cuius (nome, cognome, luogo e data di nascita, luogo e data del decesso, stato civile, ultimo domicilio/residenza e nominativo del coniuge in caso di soggetto coniugato).
- ☐ Dichiarazione dei nominativi di figli legittimi, naturali o adottivi e se viventi o non viventi ed in tal caso la data del decesso o, nel caso in cui non ne abbia avuti, dichiarazione che il de cuius non ha avuto prole (anche in caso di stato celibe o nubile).

Per le successioni legittime:

- ☐ Indicazione degli eredi legittimi completa delle generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita), della nazionalità, del grado di parentela con il de cuius e dell'indirizzo di residenza.
- ☐ Dichiarazione che tutti gli aventi diritto sono maggiori d'età ed hanno la piena capacità di agire (o in alternativa hanno piena capacità di agire e giuridica) o, in difetto, i nominativi e le generalità dei soggetti incapaci di agire o non pienamente capaci di agire e di coloro che abbiano la rappresentanza legale degli stessi o li debbano assistere.
- ☐ In caso di amministrazione di sostegno, interdizione, inabilitazione, emancipazione o nel caso di minore di età qualora i rappresentanti legali non siano i genitori, dichiarazione degli estremi del provvedimento con il quale l'Autorità giudiziaria competente ha disposto la nomina di coloro che ne hanno la legale rappresentanza e della vigenza di tale nomina.
- ☐ Dichiarazione che gli aventi diritto non sono incorsi in cause di indegnità a succedere.
- ☐ Indicazione degli estremi identificativi di eventuali soggetti dichiarati indegni, del relativo provvedimento dell'Autorità giudiziaria e dichiarazione di assenza di riabilitazione.
- ☐ Dichiarazione che il de cuius non ha lasciato disposizioni testamentarie.
- ☐ Dichiarazione che non esistono altre persone oltre a quelle indicate nell'atto che possano vantare quote di legittima o riserva o altre ragioni sull'eredità, a qualunque titolo.
- ☐ Dichiarazione che tra il de cuius ed il coniuge superstite sia stata o meno pronunciata sentenza di separazione personale o sentenza di divorzio passata in giudicato, specificando in caso di sentenza di separazione personale se e a quale dei coniugi sia stata additata.
- ☐ Eventuale indicazione degli eredi rinuncianti all'eredità, degli estremi del relativo atto di rinuncia con l'indicazione di colui che subentra al rinunciante e del titolo del subentro (accrescimento, rappresentazione).

Per le successioni testamentarie:

- ☐ Indicazione degli eredi e dei legatari completa delle generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita), della nazionalità, del grado di parentela con il de cuius e dell'indirizzo di residenza; nel caso di erede/legatari persona non fisica, indicazione denominazione/ragione sociale e della sede.
- ☐ Dichiarazione che tutti gli aventi diritto sono maggiori d'età ed hanno la piena capacità di agire (o in alternativa hanno piena capacità di agire e giuridica) o, in difetto, i nominativi e le generalità dei soggetti incapaci di agire o non pienamente capaci di agire e di coloro che abbiano la rappresentanza legale degli stessi o li debbano assistere.
- ☐ In caso di amministrazione di sostegno, interdizione, inabilitazione, emancipazione o nel caso di minore di età qualora i rappresentanti legali non siano i genitori, dichiarazione degli estremi del provvedimento con il quale l'Autorità giudiziaria competente ha disposto la nomina di coloro che ne hanno la legale rappresentanza e della vigenza di tale nomina.
- ☐ Dichiarazione che gli aventi diritto non sono incorsi in cause di indegnità a succedere.
- ☐ Indicazione degli estremi identificativi di eventuali soggetti dichiarati indegni, del relativo provvedimento dell'Autorità giudiziaria e dichiarazione di assenza di riabilitazione.
- ☐ Data del testamento ed estremi del verbale di pubblicazione del testamento olografo o del testamento segreto o dell'atto pubblico nel caso di testamento pubblico, con specificazione del numero di repertorio e raccolta e gli estremi di registrazione.
- ☐ Dichiarazione che il testamento indicato e prodotto, è l'ultimo, non revocato, valido e non oggetto di impugnazione e riduzione né di opposizione.
- ☐ Dichiarazione che non sussistono altri aventi diritto, per legge o per disposizione testamentaria, alla successione a titolo di riserva o, comunque, a qualunque titolo.
- ☐ Dichiarazione delle generalità dell'eventuale esecutore testamentario, della data di accettazione dell'incarico e della vigenza dell'incarico stesso.
- ☐ Eventuale indicazione degli eredi rinuncianti all'eredità, degli estremi del relativo atto di rinuncia con l'indicazione di colui che subentra al rinunciante e del titolo del subentro (accrescimento, sostituzione, rappresentazione).

Eventuali ulteriori dichiarazioni che si rendessero necessarie in relazione alla fattispecie.

MODULO PER LA SUCCESSIONE 3/3

4) Documentazione integrativa da produrre in relazione a specifici casi (la documentazione deve essere prodotta in originale o in copia conforme all'originale)

- ☐ Atto di rinuncia all'eredità.
- ☐ Provvedimento giudiziale di nomina del tutore, curatore, amministratore di sostegno per erede minore (qualora i legali rappresentanti non siano i genitori) interdetto/inabilitato/beneficiario di amministrazione di sostegno/falito.
- ☐ Atto di accettazione di eredità con beneficio di inventario. La produzione di tale atto è obbligatoria quando tra gli eredi vi sono minori, interdetti, inabilitati, minori emancipati, associazioni, fondazioni, enti non riconosciuti e altre persone giuridiche ad esclusione delle società, nonché il beneficiario di amministrazione di sostegno qualora nel provvedimento di nomina dell'amministratore di sostegno sia esteso l'obbligo di accettazione di eredità con beneficio di inventario di cui agli artt. 471 e 472 c.c.
- ☐ Decreto/decreti del Giudice Tutelare di autorizzazione all'accettazione dell'eredità con beneficio di inventario in caso di eredi minori, interdetti, inabilitati, minori emancipati, beneficiari di amministrazione di sostegno nei casi di estensione nel provvedimento di nomina dell'amministratore di sostegno dell'obbligo di cui agli artt. 471 e 472 c.c.
- ☐ Decreto di autorizzazione alla riscossione delle somme relative ai titoli/rapporti presso Poste Italiane S.p.A. e, ove previsto dal Giudice, al rilascio di quietanza con pieno esonero di Poste Italiane S.p.A., nel caso di eredi minori, interdetti o beneficiari dell'amministrazione di sostegno ove previsto il potere di riscossione di somme in capo all'amministratore di sostegno nel provvedimento di nomina (nei provvedimenti di autorizzazione alla riscossione devono essere indicati i titoli/rapporti bancoposta caduti in successione).
- ☐ Autorizzazione al curatore del falito, da parte del comitato dei creditori, all'accettazione dell'eredità.
- ☐ Certificato di accettazione e/o rinuncia dell'esecutore testamentario, accompagnato, in caso di accettazione, dal Decreto di autorizzazione alla riscossione delle somme.
- ☐ Certificato rilasciato dalla cancelleria del Tribunale del luogo ove si è aperta la successione attestante la qualità di curatore dell'eredità giacente.
- ☐ Decreto di autorizzazione alla riscossione delle somme relative ai titoli/rapporti presso Poste Italiane S.p.A. e, ove previsto dal Giudice, al rilascio di quietanza con pieno esonero di Poste Italiane S.p.A., rilasciato dal Giudice del Tribunale del luogo ove si è aperta la successione. Nei casi in cui l'eredità giacente sia dichiarata dal Tribunale devoluta allo Stato, provvedimento giudiziale di chiusura dell'eredità giacente con il quale viene disposta la devoluzione dei beni allo Stato.
- ☐ Denuncia alla competente autorità di furto/smarrimento/distruzione nei casi di buoni postali fruttiferi rappresentati da documento cartaceo/ libretti di risparmio postale caduti in successione dichiarati rubati, smarriti o distrutti.
- ☐ Sentenza di divorzio passata in giudicato ovvero sentenza di separazione personale con addebito passata in giudicato.
- ☐ Procura generale/speciale rilasciata dagli eredi a terzi per l'aspletamento della pratica successoria, contenente il conferimento del potere di riscuotere le somme cadute in successione relative ai titoli/rapporti presso Poste Italiane e di rilasciare la relativa quietanza con pieno esonero di responsabilità per Poste Italiane S.p.A.
- ☐ Richiesta di trasferimento titoli su modulistica dedicata.

Resta ferma la facoltà di Poste Italiane S.p.A. di richiedere eventuale documentazione integrativa oltre a quella sopra indicata (es. stato di famiglia) che dovesse rendersi necessaria in relazione al caso specifico.

FAC SIMILE DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETÀ**(ARTICOLO 47 D.P.R. N. 445 DEL 28/12/2000)**

Il/la sottoscritto/a(generalità dell'erede) consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 nel caso di mendaci dichiarazioni, falsità negli atti, uso o esibizione di atti falsi, contenenti dati non più rispondenti a verità, sotto la propria responsabilità

DICHIARA

- che il giorno è deceduto/a il sig./la sig.ra in (indicare il luogo di decesso, via, nr. civico, CAP, città) ;
- che Il/la stesso/a ha lasciato quali eredi i propri figli, (oppure la propria moglie e i propri figli) e i sig.ri (indicare le generalità di tutti gli eredi legittimi);
- che il de cuius non ha lasciato testamento (in caso contrario indicare la data della pubblicazione e allegare copia conforme del verbale) ;
- che ricorrono le condizioni per la dichiarazione di esonero dall'obbligo di presentazione della denuncia di successione (devoluzione ereditaria a favore dei parenti in linea retta; assenza di beni immobili o diritti reali immobiliari; valore globale dell'attivo ereditario inferiore a 100.000,00€);

N.B. : in caso contrario allegare copia conforme della dichiarazione di successione presentata all'Agenzia delle Entrate

- che i predetti eredi hanno tutti piena capacità di agire ;
- che all'infuori dei suddetti non si conoscono altri eredi o persone che abbiano diritto a quote di legittima o di riserva sull'eredità dismessa dal de cuius;
- che il de cuius era legittimamente sposato/a con (indicare le generalità della moglie o del marito); in alternativa indicare al sentenza di separazione o di divorzio con eventuale addebito

Luogo..... data.....

Firma del dichiarante

.....

Cosa deve fare l'Up una volta acquisita la documentazione ?

Successioni ed Emulatore 3270

1) Una volta accertati tutti i rapporti intestati e/o cointestati al de cuius presso Poste italiane in primis occorre andare su **GECA** per la distruzione e l'annullo a sistema delle carte relative al libretto postale o al conto Bancoposta, che devono essere consegnate dagli eredi e cointestatari. Qualora la pratica di successione fosse istruita c/o un Up diverso da quello di radicamento si deve inviare al TSC di Trieste il verbale di distruzione carta; a sua volta il TSC procederà all'estinzione della carta e ne darà comunicazione all'Up di radicamento.

2) Revocare su **HIMF** (con le funzioni **P401 e P404**) le eventuali pensioni del de cuius accreditate sul conto Bancoposta e/o libretto postale.

Il TSC, anche se la pensione non scende da tempo sul conto o sul libretto vuole comunque vedere una data di fine accredito su HIMF.

N.B. : attenzione a non revocare l'eventuale pensione di un cointestatario. In questo caso bisogna aprire un altro rapporto per garantirgli comunque l'accredito della pensione.

3) Distruggere gli eventuali assegni ancora presenti sul carnet **dalla funzione INAS.**

4) Verificare la presenza di buoni dematerializzati tramite **la funzione BF70** e chiedere agli eredi e cointestatari cosa intendono fare.

In questo caso oltre al modello **"Dichiarazione dei beni non compresi nell'attivo ereditario"** dovrà essere compilata una dichiarazione in carta semplice dove eredi e cointestatari manifesteranno la volontà di rimborsare i buoni o trasferirli su un altro rapporto.

Solo nel caso di rimborso anticipato è prevista una delega in carta semplice, firmata da tutti gli eredi e cointestatari, corredata dai loro documenti d'identità validi.

N.B. : sulla dichiarazione di credito che arriva all'Up dal TSC è comunque specificata la presenza di buoni dematerializzati, anche se non nel dettaglio.

5) Avviare le attività necessarie all'apposizione dei blocchi sui libretti postali attraverso **la funzione DRIN.**

N.B.: Se un libretto risultasse "segregato" per assenza di adeguata verifica, non appena il TSC avrà inserito in ANAG la dicitura "deceduto", sarà possibile recuperare il QAV specificando:

* nella professione **"deceduto"**;

* nell'attività prevalentemente svolta **"deceduto"**;

* nelle eventuali note integrative **"recupero di QAV di soggetto deceduto"**;

N.B. : il questionario stampato dovrà riportare nello spazio previsto per la firma la dicitura "deceduto" e andrà archiviato secondo le modalità previste.

Modello 4 Agenzia delle Entrate

Quando non è previsto ?

Quando in contemporanea si verificano queste 3 condizioni :

- 1) non ci sono immobili
- 2) gli eredi sono diretti
- 3) l'asse ereditario del de cuius non supera i 100.00,00 euro

E' comunque necessario l'estratto dell'atto di morte, non basta il certificato di morte. In questo caso la dichiarazione di esonero va stampata e firmata il giorno in cui si inoltra la pratica di successione, per non superare il limite di 15 giorni previsto per l'inoltro all'Agenzia delle Entrate. Sulla busta della raccomandata inviata al TSC specificare che all'interno è presente la dichiarazione di esonero, così verrà data priorità alla lavorazione della pratica,

N.B. : per i casi di successione di soli buoni postali la dichiarazione di esonero non è necessaria.

Modello 4 Agenzia delle Entrate

Denuncia di successione

In caso di presenza obbligatoria del Modello 4 tradizionale, se il cliente porta già una copia conforme all' originale OK, altrimenti occorre che l'incaricato alla pratica di successione faccia una fotocopia e apponga su ogni pagina la dicitura "visto originale" e la sua firma.

In caso di Modello 4 telematico, in attesa del GLIFO (QR CODE)



gli eredi potranno

non solamente farsi fare una fotocopia conforme all'originale dall'Agenzia delle Entrate. Sulla fotocopia del Modello 4 telematico devono essere tassativamente presenti :

- la sottoscrizione del funzionario rilasciante la copia conforme ;
- l'apposizione del timbro in tutte le sue parti

N.B. : controllare sempre che il credito indicato sul Modello 4 corrisponda con la dichiarazione di credito rilasciata dal TSC. All'atto della consegna di quest'ultima al cliente occorre sempre farne firmare una copia per ricevuta.

Dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio

In assenza di Modello 4 può essere accettata (fino a un massimo di 150.000,00 euro) la dichiarazione sostitutiva di atto notorio.

Per importi superiori a questa somma occorre l'atto notorio.

N.B. : non bisogna confondere questo importo con i 100.000,00 euro di valore globale dell'attivo ereditario, che sono la condizione "sine qua non" per la presentazione e o meno della denuncia di successione.

Sul facsimile del modello di dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio, che si può recuperare su Pianeta UP, non apporre alcuna crocetta sui punti previsti.

C'è il rischio di sbagliare e per contro il TSC li dà già per scontati.

N.B. : La validità temporale della dichiarazione sostitutiva e dell'atto notorio è di un anno

Modalità di invio della pratica di successione

A questo punto, terminate le verifiche sopra citate, ivi compresa quella, spesso trascurata, della validità dei documenti d'identità **l'incaricato della pratica di successione dell'Up :**

- **predispone il fascicolo della successione;**
- **inserisce la pratica nell'Applicativo MONIS** selezionando "Crea apposizione blocchi Up abilitati";
- stampa da MONIS e inserisce nel fascicolo della pratica il **modulo "Attivazione pratiche di successione"** (con la sua firma) e il **"Dettaglio rapporti"** ;
N.B. : Questi moduli non vanno più faxati al TSC ma inseriti nel fascicolo della pratica.
- Nella stessa giornata di inserimento in MONIS spedisce la pratica al TSC competente a mezzo raccomandata accedendo su MONIS alla **sezione RACCOMANDATA**, quindi inserendone il numero e **cliccando su CONFERMA INVIO.**

La pratica viene posta dal sistema in **SPEDITO TSC** e solo così potrà essere presa in carico e lavorata dal TSC.

N.B. : Il TSC competente per la Macro Area NORD OVEST e Lombardia è quello di Trieste.

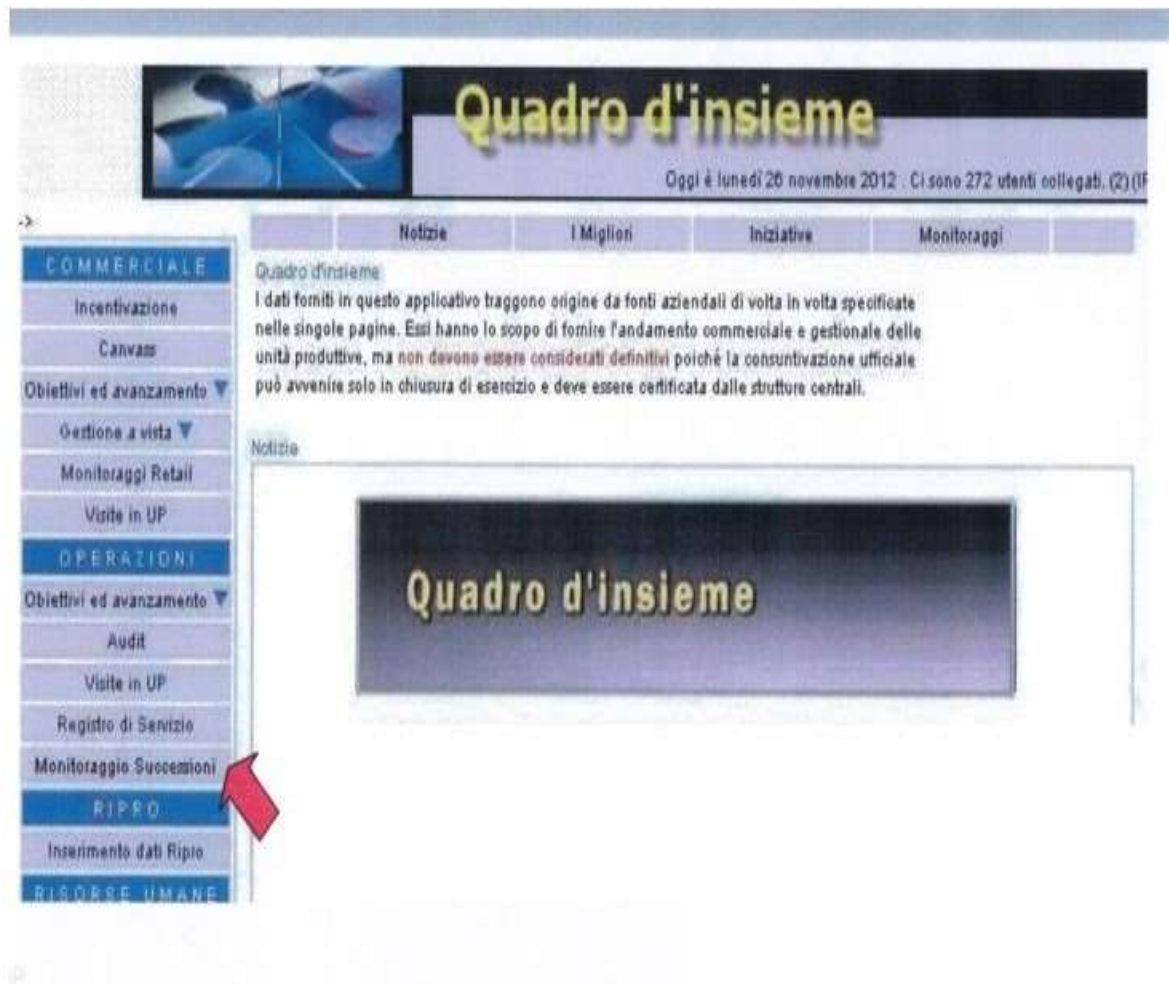
Monitoraggio delle pratiche di successione

Per conoscere lo stato dell'arte di una pratica di successione in lavorazione, gestita dal TSC, occorre **consultare l'Applicativo MONIS.**

Come fare ?

Tramite **link presente su Quadro d'Insieme, sotto la voce Operazioni, dettagliata come "Monitoraggio successione".**

QdI trasmette le credenziali di accesso a **MONIS** il quale mostra le pratiche di successione di competenza dello specifico UP.



La ricerca delle pratiche può essere effettuata con le seguenti modalità :

Click sul **tasto "cerca"** - il sistema visualizza tutte le pratiche dell'Up.

Inserire il codice fiscale del de cuius nel **campo "codice fiscale"** - Il sistema visualizza la pratica relativa al singolo nominativo

Dalla ricerca iniziale si possono ottenere informazioni su :

- numero di pratica,
- Up in cui è stata istruita,
- data di istruzione,
- data in cui la pratica è giunta al TSC di competenza,
- codice fiscale del de cuius,
- nominativo del de cuius,

- tipologia della pratica,
- stato di lavorazione della pratica

Accedendo alla pagina **"dettaglio pratica"** in alto a sinistra viene visualizzato lo stato della pratica. Si possono inoltre visionare :

- i dati dell'Up competente,
- i dati del de cuius,
- le note eventuali che accompagnano la lavorazione,
- i dati di uno o più eredi

Facendo click sulla **voce "Prodotti"** si possono visionare anche i prodotti di Bancoposta oggetto di successione.

Nella sezione **"Storico Stato"** vengono riportati tutti i passaggi di stato che hanno caratterizzato la lavorazione della pratica.

Applicativo Monis – Stati di lavorazione

Gli stati di lavorazione per le pratiche di Dichiarazione e Successione sono:

- Arrivata (data ricezione della pratica da parte del TSC competente)
- In elaborazione TSC (la pratica è in fase di lavorazione dal parte del TSC competente)
- In elaborazione BP (la pratica è in fase di lavorazione dal parte di BancoPosta)
- Lavorata (la pratica è stata lavorata dal TSC competente, che ha inviato le dichiarazioni all'UP)
- Restituita UP (la pratica viene restituita dal TSC per regolarizzazione formale es. manca firma erede, dati, ecc)
- Richieste altre info UP (sono richieste altre info all'UP per integrazione documentale)
- Sospesa (la pratica ad esempio è in attesa di parere legale o vi sono problemi tecnici interni al TSC, che bloccano la lavorazione della pratica)
- Annullata (la pratica è stata Annullata perché già inserita su Protocollo)

Inoltre, in ambito Successioni potranno essere visibili anche i seguenti stati:

- Rinuncia (il cliente ha chiesto la rinuncia alla Successione)
- Liquidata (la pratica è stata liquidata)
- Non Liquidata (la pratica non è stata liquidata per impedimenti sopraggiunti)

Nella sezione "Storico Stato" gli stati sono accompagnati da specifiche motivazioni che vengono visualizzate posizionandosi sulla lente di ingrandimento riportate accanto agli stessi:

La lavorabilità è risultata escludibile per i seguenti stati:
 Richieste altre info UP, Restituita UP, In Elaborazione BP e Sospesa.

Stato	INIZIA	FINE
LAVORATA	23/11/2012	23/11/2012
IN ELAB	23/11/2012	23/11/2012
IN ELAB	23/11/2012	23/11/2012
IN ELABORAZIONE TSC	23/11/2012	23/11/2012

N.B. : Nella barra del Menu in alto a destra è presente il link al supporto, da utilizzare esclusivamente per le segnalazioni di anomalie tecniche dell'applicativo :

indirizzo e-mail supporto : SCQ-DTS-GI-ServiceManagement@posteitaliane.it

Per tutto quanto non specificato in materia di successioni fare riferimento alle COI - COF presenti su Pianeta UP

Principali documenti normoattuativi aziendali



Fonte	Data
Manuale sulle successioni	16/05/2018
Linee guida per UP su applicativo MONIS	22/07/2019
COI nr. 403 - MONIS Nuove funzionalità	25/11/2016
COF nr. 368 - Richiesta Sblocco per liquidazione BPF agli eredi	22/06/2017
COF nr. 637 - Domanda di rimborso rapporti/titoli Bancoposta	31/10/2017
COF nr. 56 - Inoltro al TSC fascicolo pratica con dichiarazione di esonero	26/01/2018
COI nr. 76 - MONIS Nuove funzionalità	15/05/2018
COI nr. 184 - MONIS Nuove funzionalità	09/10/2018
COF nr. 668 - Dichiarazioni di credito rilasciate da SIAED Spa	16/11/2018
COF nr. 33 - Aggiornamento Up abilitati/non abilitati alle successioni	17/01/2019
COF nr. 471 - MONIS Inserimento nominativo per comunicazioni	26/07/2019
COF nr. 484 - MONIS corretta operatività per inserimento pratiche	01/08/2019

N.B. : abbiamo lasciato delle apposite righe in bianco in modo che ognuno di voi possa di volta in volta aggiornare questo elenco

Ticket Buoni Pasto



Ai lavoratori che effettueranno un turno di lavoro di durata superiore alle sette ore giornaliere, con un intervallo non inferiore ai 15 minuti, verrà riconosciuto un ticket del valore di **euro 5,00** per ogni giorno di effettivo servizio.

Nei confronti dei dipendenti la cui **prestazione lavorativa non è riconducibile alla tipologia sopra defi-**

ta, viene riconosciuto un Ticket del valore di euro 3,50. (art. 85 C.C.N.L. 30 novembre 2017)

Come avviene l'effettiva erogazione dei ticket restaurant (c.d. buoni pasto)?

N.B. : Il calcolo viene fatto prendendo in considerazione il mese corrente

Prendiamo ad esempio il mese di novembre 2018

Il totale di buoni spettanti nel mese di novembre 2018, era di 25 buoni;

La decurtazione dei buoni di novembre viene fatta consuntivando le assenze del mese di agosto 2018 (tre mesi precedenti al mese in corso).

Quindi, se a novembre mi spettavano 25 ticket e ad agosto ho preso 7 gg. di ferie o comunque ero assente per 7 gg. (malattia, infortunio, etc.) i buoni che mi verranno accreditati sulla Postepay Lunch il 1 dicembre saranno 18.

25 ticket di novembre meno 7 per le assenze di agosto = 18 buoni erogati il 1 dicembre 2018

Registrazione

Questi i passaggi necessari per avere sul cellulare l'App collegata alla carta che ti indica il numero di buoni residui, quelli in accredito ed i punti convenzionati in base a dove ci si trova con Google Maps.

- 1) vai sul sito <https://beneficiari.edenred.it/registrazione> e registrati con una mail tua
- 2) vai su aggiungi prodotto a sinistra e clicca su card elettroniche codice circuito 0323. Il numero della card è quello che sulla carta è preceduto da ID BPE. Inserisci il numero comprensivo degli zeri.



3) scarica sullo smartphone l'App ticket restaurant mobile ed effettua il login.

N.B. : Compariranno i dettagli della tua situazione ticket compreso saldo estratti conto e buoni in accredito.

La password in fase di registrazione deve essere almeno di **8 caratteri**, deve contenere un numero, una maiuscola ed un carattere speciale tipo : **! " £ \$ % &**

Nell'App non è necessario inserire il codice CVC ma solo l'ID BPE della carta ed il circuito 0323.

Ferie - P.I. R. - Festività sopresse

Le ferie

1) Lavoratori assunti **successivamente all'11 luglio 2003**, Spetta loro un periodo annuale di ferie di **28 giorni** in caso di prestazione resa su 6 giorni lavorativi.

Nel caso in cui l'orario di lavoro sia concentrato su 5 giorni alla settimana i suddetti giorni di ferie sono divisi per 1,2. Qualora l'orario di lavoro sia invece concentrato su meno di 5 giorni alla settimana, gli stessi numeri di giorni di ferie verranno divisi in misura proporzionale.

Alla maturazione di **un'anzianità di servizio di 5 anni** sarà riconosciuto **1 giorno di ferie in più**, rispetto a quelli previsti dal CCNL.

Analogamente alla maturazione di un'anzianità di servizio di 10 anni.



2) Lavoratori **già in servizio alla data dell'11 luglio 2003**

Spetta loro un periodo annuale di ferie di **30 giorni in caso di prestazione resa su 6 giorni lavorativi.**

Nel caso in cui **l'orario di lavoro sia concentrato su cinque giorni alla settimana** i suddetti giorni di ferie sono divisi per 1,2 e corrispondono a **25 giorni di ferie.**

Qualora l'orario di lavoro sia invece concentrato su meno di cinque giorni alla settimana, il numero di giorni di ferie spettanti sarà proporzionalmente ridotto.

Il periodo di ferie è finalizzato a reintegrare le energie psicofisiche del lavoratore ed è programmato dalla Società tenendo conto delle eventuali richieste del lavoratore, compatibilmente con le esigenze di servizio. **La Società assicura comunque al lavoratore il godimento di 2 settimane continuative di ferie nel periodo 15 giugno - 15 settembre ed inoltre (su richiesta del dipendente) un'ulteriore settimana di ferie collocata nel periodo 15 gennaio - 15 aprile.**

Con l'ultimo rinnovo contrattuale (novembre 2017) è stata introdotta **la possibilità di poter cedere parte delle proprie ferie**, a titolo gratuito ed in forma anonima, ai lavoratori dipendenti dallo stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che, per la particolare gravità delle condizioni di salute, necessitano di cure costanti nonché in favore dei lavoratori impiegati ovvero residenti/domiciliati presso comuni colpiti da calamità naturali in relazione alle quali sia stato dichiarato lo stato di emergenza.

La cessione delle ferie potrà riguardare esclusivamente i giorni maturati e non goduti, eccedenti il periodo minimo di ferie la cui fruizione è obbligatoria per legge, nell'anno di riferimento ovvero, nei casi eccezionali di cui al successivo comma XIII art 36 C.C.N.L., nell'anno precedente. Il lavoratore che, avendo fruito della propria spettanza annuale, intenda godere delle ferie cedute da altri dipendenti deve presentare idonea documentazione comprovante la sussistenza della condizione di cui al primo capoverso.

Importante

Non è ammessa rinuncia espressa o tacita alle ferie e la sostituzione di esse con compenso alcuno, salvo quanto specificato ai successi commi XI e XII, art. 36 C.C.N.L.

La cessazione del rapporto di lavoro, per qualsiasi motivo, non pregiudica il diritto alle ferie maturate e pertanto, in tal caso, il lavoratore ha diritto alle ferie stesse in proporzione ai mesi di servizio prestati, considerando come mese intero le frazioni superiori a 15 giorni, ovvero alla relativa indennità sostitutiva. In caso di decesso del lavoratore detta indennità spetta agli aventi causa.

Riportiamo di seguito **le linee guida aziendali 2019** sulle ferie e successivamente le **"Note interpretative su linee guida ferie del 2019 e del relativo accordo"** pubblicato quest'ultimo il 15 gennaio 2019 da tutte le OO.SS.

Linee guida per la pianificazione/fruizione ferie per l'anno 2019

Con il presente documento si forniscono le linee guida cui ciascuna struttura dovrà attenersi per la programmazione delle ferie nel corso dell'anno 2019.

Ferme rimanendo le previsioni di legge e contrattuali vigenti che disciplinano la materia (art. 2109 c.c.; art. 36 CCNL del 30 novembre 2017; Verbale di Incontro Nazionale del 28 marzo 2018) ed in coerenza con le medesime, si diramano le seguenti indicazioni:

Modalità operative per l'anno 2019

Relativamente alla programmazione delle ferie, ciascun lavoratore nel corso dell'anno 2019 dovrà assicurare la pianificazione dell'intera spettanza annuale, entro il 31 Gennaio 2019.

In particolare la pianificazione dovrà prevedere la fruizione di almeno cinque giorni lavorativi di ferie entro il 5 Maggio, di almeno due settimane lavorative di ferie dal 15 Giugno al 15 Settembre 2019 e della spettanza residua entro la fine dell'anno.

Tale periodo sarà riproporzionato per i lavoratori con contratto part time ex verticale e misto.

Altresì, **si dovrà garantire la continuità del servizio ed adeguati standard di qualità evitando che la fruizione di ferie e festività sopresse determini aggravii operativi nei giorni in relazione ai quali si abbia consapevolezza di una maggiore attività delle strutture.** La congruenza di massima della pianificazione annuale sarà approvata da RU/GO di Filiale entro il 28 Febbraio, previo parere di fattibilità da parte dei Direttori degli UP.

L'Azienda, tenuto conto della pianificazione annuale approvata e compatibilmente con le esigenze tecnico produttive ed organizzative, verificata l'adeguatezza della programmazione rispetto agli andamenti di traffico, vagliate eventuali integrazioni o modifiche:

- relativamente al periodo dal 01 Gennaio al 31 Marzo, acquisita la programmazione entro il 31 Dicembre rilascerà l'autorizzazione alla fruizione delle ferie per tale periodo entro il 15 Gennaio;
- relativamente al periodo dal 01 Aprile al 30 Giugno, acquisita la programmazione entro il 01 Marzo rilascerà l'autorizzazione alla fruizione delle ferie per tale periodo entro il 15 Marzo;
- relativamente al periodo dal 01 Luglio al 30 Settembre, acquisita la programmazione entro il 31 Maggio, rilascerà l'autorizzazione per tale periodo entro il 15 Giugno.
- relativamente al quarto trimestre, ottobre, novembre e dicembre, acquisita la programmazione entro il 31 Agosto, rilascerà l'autorizzazione per tale periodo entro il 15 Settembre.

In casi eccezionali, qualora non fosse possibile consentire al lavoratore la fruizione delle ferie nel trimestre autorizzato, lo stesso potrà riprogrammare le ferie nel trimestre successivo.

Nel caso in cui il lavoratore non effettui la programmazione nel rispetto delle indicazioni di cui sopra, la pianificazione sarà effettuata dall'Azienda.



Qualora, in via eccezionale e per motivate esigenze, il lavoratore non possa fruire delle giornate di ferie programmate ed autorizzate, lo stesso sarà tenuto a comunicare la nuova pianificazione del periodo non fruito entro una settimana dal medesimo, assicurandone la fruizione nel trimestre di riferimento; in mancanza, la pianificazione sarà effettuata dall'Azienda.

Le ferie autorizzate dall'Azienda, nel rispetto della previsione di cui all'art. 36 CCNL vigente, dovranno essere inserite a sistema SAP TM nel momento della programmazione stabilita.

In questo modo sarà possibile ottenere in tempo reale la fotografia dell'andamento dell'effettiva fruizione (pianificato = fruito), consentendo altresì di effettuare ogni modifica nella programmazione che si renda necessaria sulla base di sopravvenute esigenze del lavoratore e/o della struttura

Accordo nazionale sulle ferie

Lo scorso **28 marzo 2018** è stato sottoscritto dalle sei Organizzazioni Sindacali firmatarie del CCNL, un Accordo che, in coerenza con l'Art. 36 del CCNL, specifica le modalità di gestione dell'istituto delle ferie.

In questi giorni sono state date diverse interpretazioni agli effetti che questo Accordo produce, alimentando dubbi e interrogativi che spesso hanno disorientato i lavoratori rispetto ad un preciso diritto, anche di legge, che riconosce tale istituto come strumento finalizzato al reintegro delle energie psicofisiche dei lavoratori stessi. Ciò detto, in questa occasione, cercheremo di chiarire al meglio le modalità applicative dei contenuti di tale Accordo, per sgombrare il campo da errate interpretazioni che la stessa azienda in qualche caso ha purtroppo rilasciato.

La Pianificazione dell'intera spettanza annuale deve essere presentata entro il 31 gennaio.

In questa fase il lavoratore dovrà indicare, di massima, come vorrà usufruire delle proprie ferie nell'arco dell'anno e che dovrà comunque prevedere:

- Almeno 5 giorni entro il 5 maggio
- Due settimane nel periodo 15 giugno/15 settembre
- Spettanza residua entro la fine dell'anno
-

Nella Pianificazione annuale non si indicano le date prescelte ma solo il numero di giorni riferiti ad ogni mese in cui si pensa di volerne usufruire, divisi per i periodi sopra indicati (ad es. periodo entro il 5 maggio nr. giorni 5 : 2 giorni a gennaio; 2 giorni a febbraio; 1 giorno ad aprile).

N. B. : La pianificazione annuale va presentata entro il 31 gennaio.

La stessa sarà soggetta ad autorizzazione entro il mese di febbraio.
Eventuali ferie residue dell'anno precedente vanno inserite nella pianificazione.

La Programmazione delle giornate andrà fatta invece per trimestre, indicando stavolta le date, (ad es. Trimestre aprile/giugno dal 1/4 al 3/4 - dal 1/5 al 2/5 totale 5 giorni come da Pianificazione annuale).

La programmazione trimestrale andrà presentata e poi autorizzata entro scadenze prefissate (SLOT) come, per l'anno 2019, è indicato nello schema che segue.

	Richiesta da presentare entro il	Per il periodo	Autorizzazione dell'azienda	Giornate da fruire
SLOT 1°	31 dicembre	01 gennaio / 31 marzo	Entro il 15 gennaio	Almeno 5 giorni entro il 5 maggio
SLOT 2°	1° marzo	01 aprile / 30 giugno	Entro il 15 marzo	Dal 15 giugno possibilità di 2 settimane consecutive
SLOT 3°	31 maggio	01 luglio / 30 settembre	Entro il 15 giugno	2 settimane consecutive
SLOT 4°	31 agosto	01 ottobre / 31 dicembre	Entro il 15 settembre	Spettanza residua

Le giornate possono essere comunque variate, di concerto con l'Azienda, per improvvise e motivate necessità del lavoratore, come del resto avveniva in passato.

N.B. : I permessi retribuiti (P.I.R.) e i giorni di festività sopresse (fruibili anche ad ore) non sono soggette a programmazione.

Infine l'eventuale diniego o/e di riprogrammazione delle ferie deve essere comunicato ufficialmente.

I P.I.R.

Ai lavoratori già in servizio alla data dell'11 luglio 2003, spetta un periodo annuale di ferie di 30 giorni lavorativi in caso di prestazione resa su sei giorni lavorativi. Nel caso in cui l'orario di lavoro sia concentrato su cinque giorni alla settimana i suddetti giorni sono divisi per 1,2 e corrispondono a 25 giorni di ferie. Qualora l'orario di lavoro sia invece concentrato su meno di cinque giorni alla settimana, il numero di giorni di ferie spettanti sarà proporzionalmente ridotto.

Con la medesima decorrenza, ai lavoratori di cui al presente comma, verrà inoltre riconosciuto un monte ore annuo di permessi individuali retribuiti pari a 12 ore in caso di prestazione resa su 6 giorni lavorativi e pari a 14 ore e 24 minuti in caso di prestazione resa su 5 giorni lavorativi.

Qualora l'orario di lavoro sia invece concentrato su meno di 5 giorni a settimana, il monte ore annuo di permessi spettanti sarà riproporzionato. I suddetti permessi individuali retribuiti devono essere fruiti, a giornata intera ovvero frazionati ad ore, entro il termine di decadenza del 31 marzo dell'anno successivo a quello di maturazione.

Le festività sopresse

Quanti giorni di festività civili e religiose (festività sopresse) spettano al lavoratore?

A compensazione ed in luogo delle festività civili e religiose sopresse, vengono riconosciute 4 giornate di permesso retribuito all'anno. **E' consentita la fruizione frazionata delle 4 giornate per ex festività sopresse, a multipli di 30 minuti.**

N.B. vanno fruiti in funzione del maturato: 2 giorni entro il 30/06 e 2 giorni entro il 31/12.

FAQ

In quali periodi dell'anno la società assicura al lavoratore la fruizione delle ferie?

Il periodo di ferie è programmato dalla società, tenendo però conto delle eventuali richieste del lavoratore, compatibilmente con le esigenze di servizio.

La società assicura comunque il godimento di **almeno 2 settimane continuative di ferie nel periodo 15 giugno - 15 settembre e di un'ulteriore settimana nel periodo 15 gennaio - 15 aprile.**

Il ricovero ospedaliero e/o il day hospital interrompono il periodo di ferie?

Sì, il ricovero o il day hospital, anche per un solo giorno, interrompono il decorso delle ferie.

E la malattia ?

La malattia interrompe le ferie solo se il certificato medico è di almeno 6 giorni (art. 36 comma XIV del CCNL)

Ferie art.36 C.C.N.L.

IL PERIODO DI FERIE E'
FINALIZZATO A REINTEGRARE LE ENERGIE PSICO-FISICHE DEL LAVORATORE ED E' PROGRAMMATO DALLA SOCIETA' TENENDO CONTO DELLE EVENTUALI RICHIESTE DEL LAVORATORE COMPATIBILMENTE CON LE ESIGENZE DI SERVIZIO.

IN CASO DI VARIAZIONE DEL PERIODO DI FERIE PER IMPREVEDIBILI ESIGENZE ORGANIZZATIVE COMUNICATA DALLA SOCIETA' AL LAVORATORE CON UN PREAVVISO INFERIORE A 60 GIORNI RISPETTO ALL'INIZIO DEL PERIODO STESSO, LA SOCIETA' MEDESIMA E' TENUTA AL RIMBORSO DELLE SPESE GIA' SOSTENUTE DAL LAVORATORE CONSEGUENTI ALLA PRENOTAZIONE DI EVENTUALI SOGGIORNI AL DI FUORI DELLA PROPRIA LOCALITA' DI RESIDENZA.

IL LAVORATORE

Assunto prima
l' 11 Luglio 2003

30 GIORNI DI FERIE ANNUALI

in caso di prestazione resa su **sei giorni** lavorativi. Su **cinque giorni** lavorativi la settimana i suddetti giorni di ferie sono divisi per 1, 2 e corrispondono a 25 giorni.

Agli stessi lavoratori verranno riconosciuti **PIR** (permessi individuali retribuiti) pari a 12 ore in caso di prestazione resa su 6 giorni lavorativi e pari a 14 ore e 24 minuti in caso di prestazione su 5 giorni.

I PIR devono essere fruiti a giornata intera ovvero frazionati ad ore, entro il termine di decadenza del 31 Marzo dell'anno successivo a quello di maturazione

La Società assicura al lavoratore
il godimento di 2 settimane continuative di ferie nel periodo
15 Giugno - 15 Settembre.
In aggiunta la Società assicura un'ulteriore settimana di ferie collocata nel periodo
15 Gennaio - 15 Aprile.

Assunto dopo
l' 11 Luglio 2003

28 GIORNI DI FERIE ANNUALI

in caso di prestazione resa su **sei giorni** lavorativi. Su **cinque giorni** lavorativi la settimana i suddetti giorni di ferie sono divisi per 1, 2.

Alla maturazione di un'anzianità di servizio di 5 ANNI spetta 1 GIORNO di ferie in più. Nel caso di anzianità di servizio di 10 ANNI, spetta un ulteriore giorno di ferie in più l'anno.

NON E' AMMESSA LA RINUNCIA ESPRESSA O TACITA ALLE FERIE E LA SOSTITUZIONE DI ESSE CON COMPENSO ALCUNO;
SALVO IL CASO DI CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO O DI DECESSO DEL LAVORATORE.

Permessi - Aspettative - Congedi

Permessi per giustificati motivi

Al dipendente che ne faccia richiesta per giustificati motivi, la Società può concedere, compatibilmente con le esigenze di servizio, permessi da recuperare fino a un max di 30 ore annue.

Tali permessi vanno recuperati entro il mese successivo.



Permessi speciali per ragioni personali o familiari

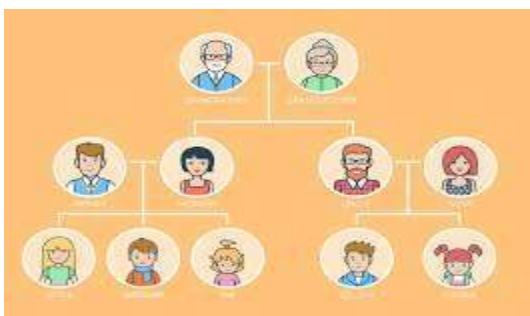
I permessi speciali possono essere eccezionalmente concessi, compatibilmente con le esigenze di servizio, al dipendente che ne faccia richiesta per motivi personali o familiari, fino ad un massimo di 10 giorni nell'anno solare. Tali permessi non sono retribuiti (art. 34, comma XIII, C.C.N.L. 30 novembre 2017).



Permesso per lutto o documentata grave infermità

In caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, o di un parente entro il secondo grado, anche se non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica, il dipendente ha diritto alla fruizione di 3 giorni complessivi di permesso retribuito all'anno (nel computo non si calcolano i giorni festivi o non lavorativi).

I giorni di permesso che precedono sono fruiti, previa comunicazione dell'evento e dei giorni da utilizzare, comunque entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità.



(Art 34 comma VI del CCNL.)

La parentela

E' il vincolo che unisce le persone che discendono dalla stessa persona o, come il codice civile afferma, dallo stesso stipite (art. 74 cod. civ.).

Ai fini della determinazione del vincolo si distinguono:

- **la linea retta** unisce le persone di cui l'una discende dall'altra (ad es. padre e figlio, nonno e nipote);
- **la linea collaterale** unisce le persone che, pur avendo un uno stipite comune, non discendono l'una dall'altra (ad es. fratelli, zio e nipote).

I gradi si contano calcolando le persone e togliendo lo stipite:

- tra padre e figlio c'è parentela di primo grado;
- * tra fratelli c'è parentela di secondo grado (figlio, padre, figlio = 3; $3 - 1 = 2$);
- tra nonno e nipote, parentela di secondo grado (nonno, padre, figlio = 3; $3 - 1 = 2$);
- tra cugini parentela di quarto grado
- e così via.

L'affinità

E' il vincolo che unisce un coniuge ai parenti dell'altro coniuge.

Sono affini perciò i cognati/e, il/la suocero/a e la nuora, etc.

Per stabilire il grado di affinità si tiene conto del grado di parentela con cui l'affine è legato al coniuge.

Così suocero/a e nuore sono affini di primo grado e i/le cognati/e sono affini di secondo grado, etc.

PARENTELA		AFFINITA'	
è il vincolo tra persone che discendono da uno stesso stipite		è il vincolo tra un coniuge e i parenti dell'altro coniuge	
Grado	Rapporto di parentela con il titolare	Grado	Rapporto di affinità
1	padre e madre figlio o figlia	1	suocero o suocera del titolare figlio o figlia del coniuge
2	nonno o nonna nipote (figlio del figlio o della figlia) fratello o sorella	2	nonno o nonna del coniuge nipote (figlio del figlio del coniuge) cognato o cognata
3	bisnonno o bisnonna pronipote (figlia o figlio del nipote) nipote (figlia o figlio del fratello o della sorella) zio e zia (fratello o sorella del padre o della madre)	3	bisnonno o bisnonna del coniuge pronipote (figlio del nipote del coniuge) nipote (figlio del cognato o della cognata) zio o zia del coniuge
Tra marito e moglie non vi è rapporto di parentela o affinità ma una relazione detta di coniugio che implicitamente ammette la collaborazione familiare nell'impresa			



Congedo matrimoniale

In occasione del matrimonio o della costituzione dell'unione civile il dipendente ha diritto ad un congedo di 15 giorni consecutivi di calendario.

L'Azienda accoglierà, salvo casi di oggettivo impedimento organizzativo, eventuali richieste di differimento, da un minimo di una settimana ad un massimo di cinque mesi, fermo restando che anche in tali casi il giorno della celebrazione viene computato nei 15 giorni complessivi di congedo.

Aspettativa per motivi di famiglia e/o personali;

I lavoratori e le lavoratrici possono richiedere per gravi e documentati motivi personali o familiari un periodo di congedo, continuativo o frazionato non superiore a due anni nell'arco dell'intera vita lavorativa. Tali permessi non sono retribuiti.



Diritto allo studio

I dipendenti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato potranno usufruire, a richiesta, per il conseguimento di titoli di studio in corsi universitari, post-universitari, ivi compresi master e corsi di specializzazione e perfezionamento post laurea, di scuole di istruzione primaria, secondaria e di qualificazione professionale, statali, parificate o legalmente riconosciute, o comunque abilitate al rilascio di titoli di studio legali o attestati professionali riconosciuti dall'ordinamento pubblico, nonché per la frequenza di corsi organizzati dalla Unione Europea,

di permessi retribuiti nella misura massima di 150 ore biennali pro-capite, che potranno anche essere utilizzate in un solo anno sempreché il corso al quale il lavoratore intende partecipare comporti la frequenza, anche in ore parzialmente non coincidenti con l'orario di lavoro, per un numero doppio rispetto a quello richiesto a titolo di permesso retribuito.

Permessi per esami

Tutti i lavoratori studenti, compresi quelli universitari, che devono sostenere prove di esame, possono fruire di permessi giornalieri retribuiti a prescindere dall'esito dell'esame stesso.





Congedo per formazione

I lavoratori dipendenti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, che abbiano almeno 5 anni di anzianità di servizio presso la stessa azienda possono richiedere un periodo di congedo per la formazione per una durata non superiore ad undici mesi, continuativa o frazionata, nell'arco della intera vita lavorativa.

Permessi per donatori di sangue

La norma (L. 584/67; L. 107/90) disciplina il regime da applicare alle assenze dal servizio effettuate dai dipendenti donatori di sangue prevedendo per l'interessato il diritto all'astensione dal lavoro con conservazione della retribuzione.



Aspettativa per dipendenti chiamati a ricoprire cariche pubbliche ed elettive

I lavoratori dipendenti chiamati a svolgere funzioni pubbliche elettive nonché eletti/designati alle cariche di amministratore locale hanno diritto ad essere collocati in aspettativa non retribuita anche per tutta la durata del mandato.

Aspettative per volontariato e Servizio civile

Per le attività svolte da organizzazioni di volontariato di protezione civile iscritte in appositi albi, cui il lavoratore formalmente aderisca, l'Azienda, su richiesta dello stesso, accorda un periodo di aspettativa di durata non superiore ad un anno, che comporta la perdita dell'intera retribuzione.

Congedo per le donne vittime di violenza di genere

Ai sensi dell'art. 24 D.Lgs. nr. 80/2015 e dell'art. 43 del D.Lgs. nr. 148/2015 è riconosciuto alle dipendenti inserite nei percorsi di protezione relativi alla violenza di genere, debitamente certificati, il diritto di astenersi dal lavoro per motivi connessi al suddetto percorso di protezione per un periodo massimo di tre mesi.

La fruizione del congedo avviene nelle modalità previste dalle disposizioni di legge in materia.



Aspettativa gestionale

L'Azienda può valutare l'accoglimento di eventuali richieste di sospensione individuale del rapporto di lavoro che non siano riconducibili ad alcuna delle fattispecie di aspettativa o di congedo previste dalla normativa di legge e di contratto. In merito a tali richieste, particolare attenzione verrà riservata ai lavoratori che abbiano raggiunto la durata complessiva di due anni di congedo nell'intera vita lavorativa fruendo dei benefici di cui ai punti A) e B) di cui all'art. 35 C.C.N.L. per assistenza ad un proprio familiare.

Durante il periodo di sospensione, non utile ai fini dell'anzianità di servizio, non verrà corrisposto alcun trattamento retributivo né previdenziale.

Il lavoratore che, senza giustificato motivo, non riprenda servizio al termine dei periodi di congedo/aspettativa di cui al presente articolo sarà considerato assente ingiustificato a tutti gli effetti di legge e di contratto.

Congedo di maternità (ex astensione obbligatoria)

Con il termine congedo di maternità si intende il periodo di astensione obbligatoria dal lavoro della lavoratrice per un periodo complessivo di 5 mesi di cui:

- due mesi (congedo ante-partum) precedenti la data presunta del parto ed ai quali si aggiunge, ove il parto avvenga oltre tale data, il periodo intercorrente tra la data presunta e quella effettiva;
-
- tre mesi (congedo post partum) successivi al parto, ai quali si sommano, nell'ipotesi in cui il parto avvenga in data anticipata rispetto a quella presunta, i giorni di astensione non goduti prima del parto.
-

Durante il periodo di congedo di maternità e paternità viene corrisposta un'indennità giornaliera pari al 100% della retribuzione normalmente spettante.



Congedo parentale (ex astensione facoltativa)

Il congedo parentale (ex astensione facoltativa) è riconosciuto dalla legge ad entrambi i genitori, i quali, per ogni figlio, e fino al compimento del dodicesimo anno di età del bambino (sino al giorno, compreso, del dodicesimo compleanno), hanno diritto a fruire del congedo secondo i limiti e le modalità di seguito riportate.

Il limite di durata dei congedi parentali, complessivamente fruiti da entrambi i genitori, è di 10 mesi.

La durata complessiva del congedo parentale è elevata ad 11 mesi nel caso in cui il padre lavoratore eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi, con il riconoscimento in tal caso a quest'ultimo del diritto di astenersi dal lavoro fino ad un massimo di 7 mesi.

Nell'ambito dei predetti limiti, il diritto a fruire del congedo parentale, in maniera continuativa o frazionata, spetta:

Nell'ambito dei predetti limiti, il diritto a fruire del congedo parentale, in maniera continuativa o frazionata, spetta:

Nell'ambito dei predetti limiti, il diritto a fruire del congedo parentale, in maniera continuativa o frazionata, spetta:

- alla lavoratrice madre, trascorso il periodo di congedo di maternità, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a 6 mesi (ovvero a 4 nell'ipotesi in cui la durata complessiva del congedo parentale sia pari ad 11 mesi);
- al lavoratore padre, dalla nascita del figlio, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a 6 mesi, o fino a 7 nel caso in cui lo stesso lavoratore eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi; in tal caso, il limite complessivo dei congedi parentali dei genitori è elevato a undici mesi; Nell'ambito dei predetti limiti il diritto di astenersi dal lavoro spetta:
- al genitore solo, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a 10 mesi, o 11 mesi in caso di padre, genitore solo, che eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi.

Nel caso di parto plurimo il periodo di congedo parentale spettante a ciascun genitore è moltiplicato in ragione del numero dei gemelli.

In merito alle modalità di fruizione del congedo parentale si precisa che :

- i genitori possono fruire del congedo parentale contemporaneamente;
- il padre può fruire del congedo parentale anche durante il congedo di maternità post partum della madre e durante i periodi in cui questa fruisce dei riposi giornalieri (c.d. permessi allattamento).

Il diritto al congedo parentale compete pertanto a ciascun genitore, anche quando l'altro non ne abbia diritto, perché ad esempio non è lavoratore dipendente o vi abbia rinunciato.

Ai fini dell'esercizio del diritto in questione, i lavoratori interessati sono tenuti, salvo casi di oggettiva impossibilità, a preavvisare il proprio Responsabile del periodo richiesto a titolo di congedo parentale con un periodo di preavviso di almeno 5 giorni rispetto all'inizio del congedo stesso.

Per quanto riguarda la frazionabilità del congedo parentale, si precisa che per aversi frazionabilità è necessario che tra due distinti periodi di congedo vi sia l'effettiva ripresa del servizio.



Pertanto, qualora tra due distinte frazioni di congedo parentale non vi sia l'effettiva ripresa del servizio il congedo deve considerarsi continuativo, ed i giorni festivi e non lavorativi immediatamente successivi al primo periodo di congedo e precedenti al secondo periodo di congedo devono conteggiarsi come giornate di congedo parentale. Di contro, nell'ipotesi in cui la/il lavoratrice/lavoratore, a seguito di un solo periodo di congedo parentale, fruisca, immediatamente dopo di giorni di ferie o di malattia, riprendendo solo successivamente a questi l'attività lavorativa, le giornate festive ed i sabati (in caso di settimana corta) cadenti tra il periodo di congedo parentale e il periodo di ferie o di malattia non devono essere computate come giornate di congedo parentale. In caso di insorgenza della malattia del lavoratore/della lavoratrice durante la fruizione da parte dello/a stesso/a del congedo parentale, il genitore può richiedere la sospensione del congedo. In tal caso il lavoratore dovrà produrre al proprio Ufficio un'apposita dichiarazione in tal senso, accompagnata dal certificato di malattia. Al riguardo, si evidenzia che al termine del periodo di malattia il lavoratore non potrà riprendere automaticamente a fruire del congedo parentale non utilizzato e dovrà pertanto o rientrare in servizio o giustificare la propria assenza ad altro titolo.



Per fruire del congedo parentale non utilizzato il lavoratore dovrà pertanto presentare una nuova domanda. In tale nuova domanda, nella sezione "periodo di congedo richiesti" del modello AST/FAC - cod. SR23 dovrà essere riportato il periodo di congedo effettivamente fruito la volta precedente ed inserita un'annotazione a margine volta ad informare l'INPS che il congedo richiesto nella precedente domanda è stato interrotto, in data xx/xx/xx (da specificare), a causa dell'insorgenza di malattia, o di altra causa.

E' altresì possibile sospendere la fruizione del congedo parentale, su specifica domanda del lavoratore interessato, anche nell'ipotesi in cui lo stesso voglia fruire, sussistendone i requisiti, di altro tipo di assenza. In particolare, è possibile da parte del genitore che fruisca del congedo parentale richiedere di sospendere la fruizione del beneficio in esame nei casi di insorgenza della malattia del bambino anche qualora da tale mutamento del titolo di assenza discenda un trattamento economico di peggior favore per il lavoratore (è il caso in cui il congedo parentale sia indennizzato e il lavoratore richieda, a causa della malattia del figlio, di fruire invece del congedo per malattia bambino non indennizzato).

In luogo del congedo parentale, viene concessa al genitore, per una sola volta, la possibilità di richiedere la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a part time per un periodo corrispondente al congedo spettante e con una riduzione d'orario non superiore al 50%. D.Lgs. nr. 81/2015

N.B. : con l'Accordo Nazionale del 17 settembre 2019 ora è possibile usufruire del congedo parentale anche ad ore.

L'intesa partirà in via sperimentale dal 1 ottobre 2019 al 31 marzo 2020.

Il congedo parentale ad ore va fruito ad inizio o al termine della prestazione lavorativa giornaliera per frazioni temporali pari ad un terzo o alla metà della giornata di lavoro.

La richiesta va fatta in via telematica (tramite Patronato INAS, etc.) all'Inps con un preavviso di almeno 48 ore e all'Azienda, allegando la richiesta già inviata precedentemente all'Inps.



Per i lavoratori full time l'assenza per il congedo parentale ad ore è pari a:

- **3 ore e 36 minuti**, per tutti coloro che hanno l'orario articolato su 5 giorni.
- **3 ore**, per i lavoratori con orario articolato su 6 giorni.

Ciò indipendentemente dalla durata dell'orario giornaliero (es: 3 ore anche il sabato)

Per il personale part- time la durata del congedo parentale ad ore è determinata in funzione della specifica articolazione oraria. Per richiedere il congedo occorre compilare il previsto modello Inps. Il termine di preavviso per la richiesta è di 2 giorni.

Il trattamento economico previsto per il congedo parentale dall'art. 43 del CCNL dell'30 novembre 2017 riconosce a ciascun lavoratore che fruisca del congedo parentale la seguente indennità, differenziata a seconda della durata del congedo e dell'età del bambino:

Periodi	Misura indennità
primi due mesi fruiti entro i 6 anni di vita	80% della retribuzione
ulteriori quattro mesi fruiti entro i 3 anni di vita	30% della retribuzione
periodi fruiti entro il sesto anno di vita non superiori a sei mesi complessivi tra i genitori	30% della retribuzione
periodi fruiti dal sesto all'ottavo anno di vita del bambino o periodi ulteriori rispetto al punto che precede	30% della retribuzione, a condizione che il reddito individuale del richiedente sia inferiore a 2,5 volte l'importo annuo del trattamento minimo di pensione a carico dell'assicurazione generale obbligatoria
periodi fruiti tra gli otto e i dodici anni di vita	nessuna indennità

N.B. : Il congedo parentale è coperto da contribuzione figurativa ed eventualmente volontaria con le modalità previste dall'art. 35 del Testo Unico e successive modifiche e integrazioni.

Congedo obbligatorio per i padri lavoratori dipendenti

L'articolo 4, comma 24, lettera a), legge 28 giugno 2012, n. 92 ha istituito il congedo obbligatorio e il congedo facoltativo, alternativo al congedo di maternità della madre, fruibili dal padre lavoratore dipendente anche adottivo e affidatario, entro e non oltre il quinto mese di vita del figlio.

L'articolo 1, comma 354, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017) ha prorogato il congedo obbligatorio per i padri lavoratori dipendenti anche per le nascite e le adozioni/affidamenti avvenute nell'anno solare 2017 ed ha previsto, per l'anno solare 2018, l'aumento del suddetto congedo obbligatorio da due a quattro giorni.



Per l'anno solare 2019, l'articolo 1, comma 278, della legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2017) ha aumentato a cinque il numero dei giorni di congedo obbligatorio.

Il citato articolo 1, comma 354, della l. 232/2016 non ha altresì prorogato per l'anno 2017 il congedo facoltativo, ripristinandolo invece nella misura di un giorno per l'anno 2018.

Per l'anno solare 2019, l'articolo 1, comma 278, della legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2017) ha confermato la possibilità di fruire di un giorno di congedo facoltativo in alternativa alla madre.

A chi è rivolto

Possono fruire dei predetti giorni di congedo i padri lavoratori dipendenti anche adottivi e affidatari, entro e non oltre il 5° mese di vita dalla nascita o dall'adozione e affidamento avvenuti a partire dal 1 gennaio 2013 e fino al 31 dicembre 2019.



Decorrenza e durata

Il congedo obbligatorio è fruibile dal padre entro il quinto mese di vita del bambino (o dall'ingresso in famiglia/Italia in caso di adozioni o affidamenti nazionali/internazionali) e quindi durante il congedo di maternità della madre lavoratrice o anche successivamente purché entro il limite temporale sopra richiamato. Tale congedo si configura come un diritto autonomo e pertanto è aggiuntivo a quello della madre e spetta comunque indipendentemente dal diritto della madre al

proprio congedo di maternità. Il congedo obbligatorio è riconosciuto anche al padre che fruisce del congedo di paternità ai sensi dell'articolo 28 del decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151. Ai padri lavoratori dipendenti spettano

- **quattro giorni** di congedo obbligatorio, che possono essere goduti anche in via non continuativa, per gli eventi parto, adozione o affidamento avvenuti **dal 1° gennaio 2018 e fino al 31 dicembre 2018;**
- **cinque giorni** di congedo obbligatorio, che possono essere goduti anche in via non continuativa, per gli eventi parto, adozione o affidamento avvenuti **dal 1° gennaio 2019 e fino al 31 dicembre 2019.**

Il congedo facoltativo del padre è invece condizionato alla scelta della madre lavoratrice di non fruire di un giorno di congedo maternità. Il giorno dal padre anticipa quindi il termine finale del congedo di maternità della madre.

Il congedo facoltativo è fruibile anche contemporaneamente all'astensione della madre e deve essere esercitato entro cinque mesi dalla nascita del figlio (o dall'ingresso in famiglia/Italia in caso di adozioni o affidamenti nazionali/internazionali), indipendentemente dalla fine del periodo di astensione obbligatoria della madre con rinuncia da parte della stessa di un giorno. Infine, il congedo spetta anche se la madre, pur avendone diritto, rinuncia al congedo di maternità.

Quanto spetta

Il padre lavoratore dipendente ha diritto, per i giorni di congedo obbligatorio e facoltativo, a un'indennità giornaliera a carico dell'INPS pari al 100% della retribuzione.

Al trattamento normativo e previdenziale si applicano le disposizioni previste in materia di congedo di paternità dagli articoli 29 e 30 del decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151.

Requisiti

Il padre deve essere titolare di un rapporto di lavoro dipendente.

Preavviso

Il padre lavoratore dipendente deve comunicare al proprio datore di lavoro le date in cui intende usufruire del congedo **almeno 15 giorni prima**. Se richiesto in concomitanza dell'evento nascita, il preavviso si calcola sulla data presunta del parto. **Il dipendente deve comunicare in forma scritta al datore di lavoro la richiesta, di voler usufruire di tale congedo e il periodo in cui usufruirne. (mod. 19 comunicazione di fruizione del congedo obbligatorio del padre)**

Come fare domanda

Nei casi di pagamento a conguaglio (articolo 3 del decreto ministeriale del 22 dicembre 2012), per poter usufruire dei giorni di congedo il padre lavoratore dipendente deve comunicare in forma scritta al datore di lavoro le date di fruizione. Nei casi di pagamento diretto da parte di INPS, la domanda si presenta online all'Ente attraverso il servizio dedicato.

Il menu interno al servizio si articola nelle seguenti voci:

- Informazioni, pagina che descrive le prestazioni previste per le differenti categorie di lavoratori;
- Manuali, pagina dalla quale è possibile consultare e scaricare i manuali d'uso della funzionalità di “acquisizione domanda” disponibili per ogni categoria di lavoratore;
- Acquisizione domanda, funzionalità che consente la compilazione e l'invio della domanda per le diverse categorie di lavoratori;
- Annullamento domande, funzionalità che permette di annullare la domanda inserita;
- Consultazione domande, funzionalità che consente di verificare le domande inserite e inviate all'INPS.



In alternativa, si può fare la domanda tramite:

- 1) **Contact Center al numero 803 156 (gratuito da rete fissa);**
- 2) **06 164 164 da rete mobile;**
- 3) **Enti di patronato CISL**

N.B . Ulteriori approfondimenti sono disponibili nella circolare INPS 14 marzo 2013 n. 40.

Permessi per allattamento

Durante il primo anno di vita del bambino alla lavoratrice madre spettano due periodi di riposo giornaliero (permessi per allattamento), ciascuno della durata di un'ora, anche cumulabili durante la giornata.

Il diritto ai riposi giornalieri è esteso al padre lavoratore nelle seguenti ipotesi: affidamento esclusivo del figlio;

- in alternativa alla madre lavoratrice dipendente che non se ne avvalga
- nel caso in cui la madre non sia lavoratrice dipendente
- in caso di morte o di grave infermità della madre



Qualora l'orario di lavoro sia inferiore a sei ore il periodo di riposo si riduce ad un'ora.

Qualora il lavoratore, tenuto sin dal primo giorno di assenza a trovarsi nel domicilio comunicato al datore sia nei giorni feriali che festivi, debba assentarsi per visite, prestazioni, accertamenti specialistici, o per altri giustificati motivi, è tenuto a darne preventiva comunicazione alla Società.

Assegnazione temporanea nel periodo di allattamento

Nei confronti del genitore che fruisce, in base alle previsioni di legge, dei permessi per allattamento, l'Azienda conferma l'intendimento di accogliere le eventuali richieste di assegnazione temporanea, nell'ambito delle regioni appartenenti all'area di competenza della Struttura Risorse Umane Regionali di riferimento, nel Comune dell'abituale dimora ovvero in un Comune limitrofo, per lo svolgimento delle stesse mansioni e nel rispetto delle esigenze organizzative. L'assegnazione temporanea terminerà al momento del compimento di un anno di età del bambino o comunque al termine della fruizione dei permessi con il rientro del lavoratore presso la originaria sede di lavoro. (allegato 7 CCNL del 30 nov.2017)

Congedo per malattia del figlio

Entrambi i genitori hanno diritto, alternativamente, di assentarsi dal lavoro durante le malattie di ciascun figlio:

- **fino a tre anni di età senza limiti temporali,** (quindi per tutta la durata della malattia del bambino);
- **dai 3 agli 8 anni di età nel limite di cinque giorni lavorativi annui.**

Per i periodi di congedo per la malattia del figlio, non è prevista corresponsione di alcuna indennità.



La malattia

L'assenza per malattia deve essere comunicata alla Società immediatamente e comunque all'inizio dell'orario di lavoro del giorno stesso in cui si verifica, anche nel caso di eventuale prosecuzione di tale assenza, salva l'ipotesi di comprovato impedimento.

Contestualmente, il lavoratore è tenuto a comunicare all'Azienda il proprio indirizzo di reperibilità, se diverso da quello già noto, anche laddove tale diverso indirizzo sia riportato nel certificato medico.

Il lavoratore che durante l'assenza abbia necessità di modificare il proprio domicilio, è tenuto a darne informativa

alla Società, precisando il nuovo indirizzo di temporanea reperibilità, di norma il giorno precedente alla variazione, salvo casi di necessità ed urgenza che devono essere espressamente documentati.

Il lavoratore è tenuto inoltre ad inviare la relativa certificazione medica o a comunicare il numero di protocollo dell'attestato di malattia entro due giorni dall'inizio della malattia o dell'eventuale prosecuzione della stessa. Nel computo del predetto termine non si considerano i giorni festivi.

L'Inps, con la circolare 95 del 7 giugno 2016, fornisce gli indirizzi operativi in merito all'applicazione della normativa relativa alle "ESENZIONI DALLA REPERIBILITÀ" per i lavoratori del settore privato.



La circolare individua le patologie che danno diritto agli esoneri, nonché chiarisce che i datori di lavoro, nell'ambito dei controlli medico legali richiesti all'Istituto nei confronti dei lavoratori dipendenti assenti per malattia, sono tenuti ad escludere gli attestati telematici che riportino valorizzati i citati campi riferiti a "terapie salvavita" e "invalidità".

Il lavoratore assente per malattia, ha diritto alla conservazione del posto ed alla corresponsione dell'intera retribuzione fissa per un periodo di dodici mesi. I periodi di malattia che intervengano con intervalli inferiori a trenta giorni si sommano ai fini della maturazione del predetto periodo. Nel computo dei dodici mesi non si tiene conto delle assenze dovute a patologie di particolare gravità. In tali casi, la retribuzione e la conservazione del posto spettano fino al limite massimo di ventiquattro mesi. Tale diritto, cessa quando il lavoratore raggiunga il limite di ventiquattro mesi di assenza entro l'arco massimo di quarantotto mesi consecutivi.

N.B. : Superati i periodi previsti, al lavoratore che ne faccia richiesta, perdurando lo stato di malattia, verrà concesso un periodo di aspettativa della durata massima di 12 mesi, senza decorrenza dell'anzianità e senza corresponsione della retribuzione.

Visite fiscali

Il lavoratore assente per malattia è tenuto in ciascun giorno di assenza, **anche se domenicale o festivo**, a trovarsi presso l'indirizzo - comunicato al datore di lavoro - **dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 17.00 alle 19.00**, salvo modifiche di legge che dovessero intervenire. Il lavoratore, che **durante le fasce orarie di reperibilità debba assentarsi dal proprio domicilio per visite, prestazioni o accertamenti specialistici o per altri giustificati motivi**, è tenuto a darne - salvo casi eccezionali ed imprevedibili debitamente comprovati -

preventiva comunicazione alla Società fornendo all'Azienda idonea documentazione entro i successivi cinque giorni.



Infortunio sul lavoro



Definizione : l'infortunio sul lavoro è l'evento traumatico, avvenuto per una causa violenta sul posto di lavoro o anche semplicemente in occasione di lavoro, che comporta l'impossibilità di svolgere l'attività lavorativa per più di tre giorni.

In caso di infortunio, anche se di lieve entità, il lavoratore ha l'obbligo di darne immediata notizia al proprio responsabile.

Il dipendente è tenuto a dare comunicazione dell'assenza derivante da eventuali prosecuzioni dell'infermità in modo tem-

pestivo e comunque prima dell'inizio dell'orario di lavoro del giorno in cui avrebbe dovuto prendere servizio in base alle precedenti prognosi di infermità, salva l'ipotesi di comprovato impedimento. Conseguentemente, deve far pervenire al datore di lavoro la relativa certificazione medica comprovante lo stato di prosecuzione dell'infermità.

Il dipendente è altresì tenuto a dare immediata comunicazione di eventuali ricadute in infermità a causa di infortunio precedentemente occorso, facendo pervenire al datore di lavoro la relativa certificazione medica.

Cosa deve fare un lavoratore in caso di infortunio e quali sono le procedure da seguire per ottenere l'indennizzo che gli spetta?

In caso di incidente, anche lieve, il dipendente deve avvisare prontamente il datore di lavoro, che a sua volta deve inoltrare la denuncia di avvenuto infortunio all'INAIL. In caso di mancato avviso da parte del lavoratore nei confronti del datore di lavoro e di conseguenza di mancato inoltro della pratica all'ente assicurativo, l'azienda sarà esonerata da ogni responsabilità. A partire dal primo giorno successivo a quello dell'infortunio verrà corrisposta al dipendente dal datore di lavoro, un'integrazione dell'indennità che viene versata dall'INAIL e secondo queste modalità:

- per i primi 3 giorni, il 60% della retribuzione che il lavoratore avrebbe percepito in caso di normale svolgimento del proprio lavoro;
- dal 5° al 20° giorno, il 90%;
- dal 21° giorno in poi, il 100% della retribuzione netta giornaliera.

Tuttavia, il datore di lavoro non è tenuto a versare l'indennità se l'INAIL non corrisponde (per qualsiasi motivo) l'indennità. Se in possesso di polizza CSAP rivolgiti alla segreteria per istruzione della pratica.

Assegni Nucleo Familiare (ANF)

L'Assegno al Nucleo Familiare (ANF) è un sostegno economico erogato dall'INPS per le famiglie dei lavoratori dipendenti, dei titolari delle pensioni e delle prestazioni economiche previdenziali da lavoro dipendente e dei lavoratori assistiti dall'assicurazione contro la tubercolosi.

I nuclei familiari devono essere composti da più persone e il reddito complessivo deve essere inferiore a quello determinato ogni anno dalla legge.



A chi è rivolto

L'assegno al nucleo familiare spetta a:

- lavoratori dipendenti;
- lavoratori dipendenti agricoli;
- lavoratori domestici;
- lavoratori iscritti alla Gestione Separata;
- titolari di pensione a carico del Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti, dei fondi speciali ed ex ENPALS;
- titolari di prestazioni previdenziali;
- lavoratori in altre situazioni di pagamento diretto.

Come funziona

Il diritto decorre dal primo giorno del periodo di paga o di pagamento della prestazione previdenziale, nel corso del quale si verificano le condizioni prescritte per il riconoscimento del diritto (ad esempio celebrazione del matrimonio, nascita di figli). La cessazione avviene alla fine del periodo in corso o alla data in cui le condizioni stesse vengono a mancare (ad esempio separazione legale del coniuge, conseguimento della maggiore età da parte del figlio).

Se spettano assegni giornalieri, il diritto decorre e termina dal giorno in cui si verificano o vengono a mancare le condizioni prescritte.

Non possono essere erogati complessivamente più di sei assegni giornalieri per ciascuna settimana e 26 per ogni mese.

Per i pagamenti subordinati ad autorizzazione da parte dell'INPS, la data iniziale dell'erogazione e quella di scadenza sono indicate nell'autorizzazione.

Se la domanda viene presentata per uno o per più periodi pregressi, gli arretrati spettanti vengono corrisposti entro cinque anni, secondo il termine di prescrizione quinquennale.

Quanto spetta?

L'importo dell'assegno è calcolato in base alla tipologia del nucleo familiare, del numero dei componenti e del reddito complessivo del nucleo. Sono previsti importi e fasce reddituali più favorevoli per situazioni di particolare disagio (ad esempio, nuclei monoparentali o con componenti inabili).

Decadenza

Il diritto all'ANF cessa alla fine del periodo in cui vengono a mancare le condizioni per il riconoscimento dello stesso: ad esempio, nel caso di separazione legale dal coniuge/parte di unione civile decade per l'ex coniuge/parte di unione civile, mentre, resta valido per i figli affidati; o nel caso di raggiungimento della maggiore età del figlio non inabile a proficuo lavoro.

N.B. : La domanda va presentata per ogni anno a cui si ha diritto.

Qualsiasi variazione intervenuta nel reddito e/o nella composizione del nucleo familiare, durante il periodo di richiesta dell'ANF, deve essere comunicata entro 30 giorni.

A chi spettano gli assegni familiari?

Hanno diritto a richiedere gli assegni familiari i seguenti soggetti:

- lavoratori dipendenti pubblici e privati in attività, sia a tempo pieno che parziale (compresi gli apprendisti, le collaboratrici domestiche, i lavoratori a domicilio e i soci di cooperative) e assimilati (a esempio i lavoratori socialmente utili);
- lavoratori in malattia, in maternità, in cassa integrazione, in mobilità, in aspettativa per cariche elettive o sindacali, assistiti per tubercolosi;
- chi percepisce l'assegno di disoccupazione Aspi e mini-Aspi, la Cassa integrazione, la mobilità, la malattia, la maternità;
- i pensionati che hanno lavorato nel settore pubblico o privato
- lavoratori parasubordinati iscritti alla gestione separata Inps dei lavoratori autonomi.

Sono invece esclusi dalla possibilità di richiedere l'assegno i lavoratori autonomi (artigiani, commercianti, coltivatori diretti) e i pensionati delle relative gestioni pensionistiche.

Per lo stesso nucleo familiare può essere concesso un solo assegno.

N.B.: Gli importi sono stabiliti annualmente.



ASSEGNI DEL NUCLEO FAMILIARE LE ISTRUZIONI PER LA DOMANDA

È POSSIBILE EFFETTUARE LE RICHIESTE
PER GLI ASSEGNI PER IL NUCLEO FAMILIARE (ANF)
TRAMITE L'APPLICAZIONE WEB "SELF SERVICE RICHIESTE AMMINISTRATIVE"
PER IL PERIODO 01/07/2018 – 30/06/2019.



DA CASA

<https://noidiposte.poste.it/>

(da dove si accede al cedolino dello stipendio)

MENU>APPLICAZIONI
>Self-Service Richieste Amministrative riservato
a tutti i dipendenti
>Assegno Nucleo Familiare



**DA UFFICIO
POSTALE**

ACCESSO INTRANET AZIENDALE

1. <https://noidiposte.poste.it/>
2. Scrivania (l'ultima voce della schermata)
3. Applicazioni – le mie applicazioni
4. Self Service Richieste Amministrative
5. Assegno Nucleo Familiare

RAMMENTIAMO I DATI DA INSERIRE

1 – Redditi da lavoro dipendente ed assimilati: Dalla Certificazione Unica 2018 (relativa all'anno 2017) – Somma degli importi di cui 1, 2, 3, 4, 5, 412, 417, 481, 496, 497, 572, 578, 431.

2 – Redditi a tassazione separata: Dalla Certificazione Unica 2018 (relativa all'anno 2017) – soma degli Importi di cui 511 e 512 (sono esclusi trattamenti di fine rapporto e anticipazioni).

3 – Altri redditi(terreni, fabbricati, lavoro autonomo, ecc): Dal MOD 730 vedere 1, 2, 3, 5, 6, 7, 147, 148 – Modello Unico vedere dati singoli riquadri.

4 – Redditi esenti: Vanno inclusi anche i redditi assoggettati a ritenuta d'imposta alla fonte o ad imposta sostitutiva (interessi su depositi, su titoli, ecc.) se superiori, complessivamente, ad euro 1032,91 annui.

Al termine dell'inserimento di ogni richiesta il dipendente interessato dovrà aver cura di stampare il modulo di riepilogo ed inviarlo, firmato, al proprio Focal Point.

La documentazione a supporto della richiesta potrà essere caricata direttamente nell'applicativo in formato elettronico oppure inviata, in modalità cartacea, al competente Focal Point che provvederà ad inviarla al Punto Amministrativo di riferimento, unitamente al modulo di riepilogo.

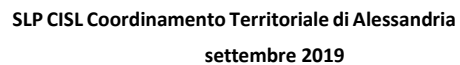
Poiché nel settore Mercato Privati le procedure operative sono in continua evoluzione, tanto che taluni argomenti trattati in questo Manuale potrebbero essere superati in tutto o in parte al momento della sua distribuzione agli Iscritti, **vi raccomandiamo sempre di consultare pianeta Up, le disposizioni vigenti e a controllare tutti i futuri cambiamenti attraverso le COI - COF aziendali.**

Noi ce l'abbiamo messa tutta per fornire uno strumento di supporto e di aiuto alle figure professionali (Osp, Dup, RCUP, SUP, SCF, etc.) che operano quotidianamente negli uffici postali, ma siamo perfettamente consapevoli che questa pubblicazione non può e non deve essere la fonte unica ed esclusiva del vostro sapere e delle vostre competenze.



**Il vero ostacolo
alla conoscenza
non è l'ignoranza
ma la presunzione
di sapere.**

- D. Boorstin



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Note

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.