



Manuale "La giornata tipo del Dup"



A cura del Dipartimento Mercato Privati Piemonte

Cari colleghi Dup,



Conoscenza e **P**revenzione, sono due parole apparentemente semplici che racchiudono al loro interno innumerevoli significati e valori, che stanno alla base del presente manuale.

Oggi, in un contesto organizzativo in continua evoluzione, dove tecnologia e digitalizzazione sostituiscono sempre più l'uomo, come SLP CISL Piemonte avvertiamo l'esigenza di facilitare tutti questi cambiamenti rammentando a tutti Voi le principali procedure operative in essere; una piccola "cassetta degli attrezzi", che guidi e faciliti il vostro operare quotidiano in un ufficio postale di Mercato Privati.

Trattasi di un lavoro che ha richiesto tempo, dedizione, studio e approfondimenti su varie specificità, oltre a tanta passione, quella che ci contraddistingue da sempre.

In categoria, ormai da tempo, da parte delle varie linee e/o capi aziendali, è prassi diffusa l'utilizzo di una comunicazione "puramente verbale" che spesso indirizza i colleghi "in posizione subordinata" a bypassare regole, norme, COI, COF, MdS, etc. etc.

Una operatività "borderline" che può generare derive pericolose non solo sotto l'aspetto dei procedimenti disciplinari, ma anche e soprattutto delle responsabilità patrimoniali e penali di fronte a soggetti istituzionali esterni all'Azienda.

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.

Torino, 8 maggio 2023

Gerlando Carafassi

(Segretario Regionale SLP CISL Piemonte)

INIZIO GIORNATA LAVORATIVA

- Ad inizio mattinata, al momento dell'arrivo in Up, controllo esterno degli accessi perimetrali e dell'ATM (ove presente), per rilevare eventuali manomissioni e la presenza di persone sospette.

APERTURA (PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI UFFICIO)

Riferimento normativo scheda nr. 8.1.1 del Manuale di Sicurezza (sesta revisione 27/01/2021)

Responsabile	Descrizione delle operazioni
Dup o suo incaricato  	Prima dell'apertura occorre prestare massima attenzione all'eventuale presenza di persone sospette nelle vicinanze dell'ufficio ed effettuare un'attenta ricognizione visiva e manuale, senza particolari strumenti in dotazione, dell'integrità delle protezioni del perimetro esterno, ad altezza d'uomo e facilmente raggiungibili (es: grate, vetri, finestre, serrature, allarmi esterni, etc.). Importante fare la ricognizione di cui sopra per ridurre la possibilità di irruzione violenta da parte di malfattori subito dopo l'apertura (la cosiddetta "rapina in differita"). La verifica deve essere effettuata anche nell'Area Self, qualora la stessa si trovi in posizione diversa rispetto all'ingresso in Up per il pubblico. La ricognizione deve essere estesa anche all'ATM per verificare l'eventuale presenza di dispositivi (es: Skimmer) idonei a clonare le carte elettroniche o altri sistemi per intercettare il denaro impedendone l'erogazione alla clientela (es: Cash Trapping). La ricognizione va eseguita (ove possibile) alla presenza di altro dipendente. N.B.: Negli Up monoperatore o operanti come tali (es: Up cluster B con un solo dipendente in servizio) e in quelli con due Osp oltre al Dup, la procedura per la ricognizione e l'accesso all'Up può essere eseguita dal solo Dup.

PRIMO INGRESSO IN UFFICIO

- Si deve utilizzare l'entrata principale di accesso al pubblico.

Riferimento normativo scheda nr. 11.1.1 del Manuale di Sicurezza (terza revisione 07/08/2015)

Responsabile	Descrizione delle operazioni
Dup o suo incaricato Dipendenti Ufficio Postale 	<u>Orario di ingresso</u> L'arrivo in Up del Dup o suo incaricato e di un secondo dipendente, per le operazioni preliminari all'apertura al pubblico, deve avvenire, in coerenza con il proprio orario di lavoro ordinario, <u>20 minuti prima</u> rispetto all'orario di apertura al pubblico. In relazione all'orario di cui sopra devono essere programmati lo sblocco a tempo della cassaforte e, ove necessario, dell'ATM, della cassaforte passa valori/cassaforte vettore (cd: la Sfinge), dell'impianto di allarme, etc. etc. <u>Orario di uscita</u> Oltre il consueto orario di chiusura al pubblico, i dipendenti restano all'interno dell'ufficio postale, per l'espletamento dei consueti adempimenti contabili e amministrativi di fine giornata, in coerenza con il proprio orario di lavoro ordinario (l'articolo 31 del CCNL comma VI vieta infatti al lavoratore di trattenersi sul posto di lavoro oltre l'orario di servizio se non autorizzato a prestare lavoro straordinario). <u>Cartellino di identificazione</u> Tutto il personale deve essere dotato di un cartellino di identificazione, che deve essere portato in maniera visibile dall'inizio alla fine del turno di lavoro. <u>Modalità di ingresso e uscita</u> Durante l'orario di servizio, l'ingresso e l'uscita dei dipendenti, deve avvenire, fatte salve le eccezioni dettagliatamente descritte sul Manuale di Sicurezza, unicamente attraverso gli accessi presenti sulla linea del bancone sportelleria (passapacchi, passapersona, interblocco, etc. etc.) <u>ad esclusione dell'uscita di emergenza.</u> Laddove non presenti, il passaggio deve avvenire attraverso il serramento utilizzato per il primo accesso. L'interblocco utilizzato come ingresso secondario, ove presente, può costituire unicamente un'uscita di emergenza e in questo caso l'eventuale protezione esterna (serranda metallica o cancello) deve rimanere ovviamente sollevata. In caso contrario interblocco e serranda devono rimanere costantemente chiusi. Eventuali difficoltà operative o guasti improvvisi, non riparabili in tempi brevi, su dispositivi di accesso all'interno dell'ufficio, devono essere immediatamente segnalati alla filiale per individuare, in accordo con CA- TA-SF le eventuali modalità alternative.
Dup o suo incaricato Dipendenti Ufficio Postale 	

TIMBRATURA, GUASTI, RITARDATORI

Riferimento normativo scheda nr. 7.1.1 del Manuale di Sicurezza (quarta revisione 05/08/2016)

Si deve:

- timbrare, utilizzando il lettore Interflex oppure da SDP;
- aprire la giornata contabile;
- aprire guasto in assenza di collegamento e/o altro impedimento;
- attivare il ritardatore per l'apertura della cassaforte.

Ritardatori	Descrizione delle operazioni
	Il ritardatore di apertura è una serratura elettronica che: • aumenta il livello di sicurezza del sistema passivo di protezione del denaro; • deresponsabilizza il Dup o suo incaricato in caso di apertura della cassaforte sotto minaccia di un malvivente; • dissuade il rapinatore dal continuare l'atto criminoso, poiché il sistema permette di prelevare il denaro contante solo dopo il tempo di ritardo prestabilito. Le principali funzioni dell'apparato sono: 1) programmare l'attività del mezzo forte (funzione time look); 2) ritardare l'apertura del battente secondo un tempo prefissato (funzione time-delay). Il tempo di ritardo dell'apertura del battente è fissato in 15 minuti su tutti i ritardatori (salvo diverse specifiche disposizioni Centrali di MP/CA - TA-SF, formalmente comunicate). Quando la funzione time-lock è abbinata a quella time-delay, l'apparecchiatura prende il nome di “combinato”; 3) permettere, eventualmente lo scambio e la messa in sicurezza immediata dei valori fra il Vettore e il Dup o suo incaricato con una condizione di lavoro simile a quella che si ha con l'impiego della cassaforte bifronte (funzione “apertura congiunta”) N.B.: I ritardatori di apertura elettronici necessitano di codici di utilizzo. A ogni dipendente autorizzato deve essere associato un proprio codice personale (per la relativa assegnazione consultare le schede nr. 7.1.4 - 7.1.5 - 10.1.1 del Manuale di Sicurezza).

- Controllare la casella di posta elettronica
- Verificare che nel salone al pubblico sia presente la modulistica e che funzioni il faldone elettronico (riferimenti normativi: la COI nr. 78 del 07/03/2016 Gestione Moduli SU e kit Raccomandata 1, la COI nr. 237 del 07/07/2016 Obblighi di Esposizione e Pubblicità in Up - Avvisi, Documenti di Trasparenza, Tariffe, Informazioni Postali e Altri Servizi

N.B.: Gli uffici dotati di espositore possono adottare questo schema di allestimento

Guida all'allestimento dell'espositore polivalente Trasparenza						
Avviso (AOPSD) “Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto Quadro” (Pianeta Up, pagina 1 di 5)	Avviso (AOPSD) “Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto Quadro” (Pianeta Up, pagina 2 di 5)	Avviso (AOPSD) “Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto Quadro” (Pianeta Up, pagina 3 di 5)	Avviso (AOPSD) “Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto Quadro” (Pianeta Up, pagina 4 di 5)	Avviso (AOPSD) “Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto Quadro” (Pianeta Up, pagina 5 di 5)	Avviso (AU) contenente tassi di interesse effettivi globali medi ai fini della legge sull'Usura (Pianeta Up, 1 pagina)	1° fascia
Listino settimanale dei cambi, riferito al servizio vaglia internazionali (da SDP, 1 pagina)	Avviso riguardante Titoli di Stato (Pianeta Up, pagina 1 di 2)	Avviso riguardante Titoli di Stato (Pianeta Up, pagina 2 di 2)	Avviso relativo alle modifiche delle condizioni applicate ai Libretti Postali (Pianeta Up, 1 pagina)	Avviso relativo ai Libretti Postali “dormienti” al 31/03/2017 N.B. si esponeva fino al 19 ottobre 2017, ora non più !!!!!	Avviso per i possessori di Libretti Postali al portatore (Pianeta Up, 1 pagina)	2° fascia
Avviso sulle limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore (Pianeta Up, 1 pagina)	Informativa privacy transazioni Bancoposta (Pianeta Up, 1 pagina)	Modello 7A Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli intermediari assicurativi sono tenuti nei confronti dei Contraenti (Pianeta Up, 1 pagina)	Solo negli Up con servizio cambiavalute Listino cambi giornaliero cambiavalute (da SDP, 1 pagina)			3° fascia
Avvisi da esporre solo quando previsti !						
A) Avviso Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali relative a rapporti al portatore (Pianeta Up)						
B) Avviso Chiusura Anticipata o Proroga Prestiti Obbligazionari collocati da Poste Italiane (Pianeta Up)						

- Verificare che le uscite di sicurezza siano libere da ostacoli e facilmente visibili
- Sovvenzionare gli sportelli PDL ed aprire al pubblico entro le 8:20
- Inviare in Filiale l'eventuale ticket aperto in caso di problemi che impediscano l'apertura al pubblico entro l'orario sopracitato.

SOVVENZIONI A SPORTELLO



Responsabile	Descrizione delle operazioni
Dup/suo incaricato/Osp	UFFICIO CHIUSO AL PUBBLICO Il Dup/suo incaricato, prima dell'apertura al pubblico, consegna all'Osp (operatore di sportello) la sovvenzione in banconote ed eventualmente moneta, necessaria ad iniziare l'attività, di importo entro il limite autorizzato per il "cassetto operatore" e/o "DAS" (roller cash) se in dotazione (al proposito vedi schede 12.1.16 - 17 - 18 - 19 del Manuale di Sicurezza). La sovvenzione, una volta confermata dall'Osp, previa verifica e conteggio delle quantità, deve immediatamente essere inserita nel DAS. L'attività di cui sopra deve essere svolta nel rispetto di quanto descritto sulla scheda contazione valori nr. 12.1.1 del Manuale di Sicurezza. UFFICIO CHIUSO AL PUBBLICO Prima ipotesi: dotato di DAS Il limite di sovvenzione, in presenza di un flusso normale di lavoro è stabilito in 5.000,00 euro. Tale limite può essere elevato a 10.000,00 euro: • nei periodi di scadenza pagamento pensioni inseriti nell'applicativo Movimento Fondi "CFM"; • per specifiche operazioni di pagamento, precedentemente prenotate; • per la prima sovvenzione in caso di "nuova sessione operatore" Seconda ipotesi: dotato di DAS a) Up tradizionale Lay Out Possono essere fornite sovvenzioni fino al limite autorizzato per il "Cassetto operatore": • 2.500,00 euro nei periodi di normale flusso lavorativo; • 5.000,00 euro nei periodi di scadenza pagamento pensioni inseriti nell'applicativo Movimento Fondi "CFM" Possono essere effettuati passaggi di denaro fra casse PDL limitrofe anche per importi inferiori a 2.500,00 euro, al fine di ridurre i rischi derivanti dalle movimentazioni di denaro "da e verso" la cassa centrale ed agevolare al contempo le operatività di sportello.

	b) Up tradizionale blindato Possono essere fornite sovvenzioni fino al limite autorizzato per il “Cassetto operatore”: • 5.000,00 euro nei periodi di normale flusso lavorativo; • 10.000,00 euro nei periodi di scadenza pagamento pensioni inseriti nell’applicativo Movimento Fondi “CFM” Possono essere effettuati passaggi di denaro fra casse PDL limitrofe anche per importi inferiori a 5000,00 euro, al fine di ridurre i rischi derivanti dalle movimentazioni di denaro “da e verso” la cassa centrale ed agevolare al contempo le operatività di sportello. ATTENZIONE: per gli Up monoperatore blindati od operanti come tali (esempio: un Up Cluster B con un solo operatore di sportello che fa anche da Dup) valgono i limiti previsti per gli Up tradizionali aperti. Sono da considerare appartenenti a tale tipologia perchè, per disposizioni di Sicurezza sul Lavoro, devono operare con le porte aperte (vedi scheda nr. 9.1.9 del Manuale di Sicurezza).
--	---

N.B.: Utilizzare tassativamente il DAS (roller cash) ove presente

In caso di mancato utilizzo del DAS, laddove si verificasse una rapina, l’operatore incorre in contestazioni disciplinari e responsabilità patrimoniali.

DISPOSITIVO ANTIRAPINA DELLO SPORTELLLO (DAS)

Riferimento normativo scheda nr. 7.1.21 del Manuale di Sicurezza (settima revisione del 07/02/2022)



Si definisce dispositivo antirapina sportello (DAS) l’apparecchiatura di sportello per la custodia in sicurezza delle banconote e la gestione operativa della relativa giacenza.

Ha la funzione di assicurare un’adeguata protezione del contante e di realizzare, contestualmente, migliori condizioni operative di sicurezza per i dipendenti.

Sono stati distribuiti nell’arco degli anni differenti modelli di DAS tutti, comunque, riconducibili a **2 macro-tipologie**:

- Cassetto Antirapina di sportello (esempio: modello RC-WIN, RC-998);
- Cassaforte di Sportello: è identificata da una targhetta riportante la seguente dicitura. ICIM EN 1143_1 livello/classe 1 (esempio: modello RC998C, 14 RR 998 CID)

che si differenziano tra loro esclusivamente per la diversa capacità di resistenza all’effrazione (sono identiche le funzionalità) e di gestione operativa dei valori.

Il DAS :

- è gestito dall’applicativo SDP di sportello, sulla base delle indicazioni digitate dall’operatore di quantità e tipologie delle banconote inserite/prelevate;

- non esegue nessun tipo di controllo sulla corrispondenza tra la materialità delle banconote effettivamente inserite/prelevate e la corrispondente voce di cassa movimentata con il terminale di sportello;
- è dotato di 20 cassette a scomparsa;
- il limite di capacità fisica di ciascun cassetto è di 100 banconote;
- ogni cassetto è a sua volta suddivisibile in 2 scomparti (distinti da un separatore) in cui è possibile inserire fisicamente al massimo 50 banconote ciascuno;
- all'interno del DAS vanno custodite le banconote da 10,00 - 20,00 - 50,00 - 100,00 - 200,00 - 500,00 euro, nonché, su specifica indicazione del software di gestione, anche quelle da 5 euro;
- Le banconote da 200,00 e 500,00 euro possono essere inserite insieme nello stesso cassetto a scomparsa, ma non insieme a quelle dei tagli inferiori.

N.B.: L'utilizzo del DAS è obbligatorio in tutte le postazioni di lavoro degli uffici in cui è installato !

La fascia oraria giornaliera di utilizzo del DAS, in coerenza con i giorni e gli orari di apertura degli uffici, è fissata dalle ore 08:30 alle ore 14:00.

Il Dup o suo incaricato, per ragioni di servizio e /o organizzazione interna, può modificare tale fascia oraria nell'apposita maschera presente nella postazione pc di back office.

Per i limiti di giacenza autorizzati per il DAS consultare le schede nr. 12.1.16 e nr. 12.1.19 del Manuale di Sicurezza.

Nel caso in cui i DAS installati non potessero essere utilizzati (interruzione linea, guasto apparecchiature, etc. etc.), sulle relative postazioni SDP vanno riconsiderati i limiti di giacenza in funzione della tipologia dell'ufficio, così come indicati alle schede nr. 12.1.16 e nr. 12.1.19 del Manuale di Sicurezza.

N.B. : Negli Up non dotati di DAS rispettare tassativamente i limiti stabiliti dal Manuale di Sicurezza !

LIMITE GIACENZA VALORI

Riferimento normativo scheda n. 12.1.19 del Manuale di sicurezza (settima revisione 07/02/2022)



Tabella riepilogativa dei limiti di giacenza

Alla pagina seguente riportiamo una tabella riepilogativa dei diversi limiti di giacenza previsti per la sportelleria, in funzione della tipologia dell'ufficio e dei dispositivi di sicurezza a disposizione.

Tipologia ufficio	Uffici aperti (Lay out + blindati monoperatore)	Uffici blindati (esclusi Up monoperatore o operanti come tali)																						
Fondo cassa operatore	Massimo 500,00 euro in banconote e moneta metallica Massimo 250,00 in valori diversi (carte valori, folder, etc. etc)																							
Cassetto operatore	<table> <tr> <th colspan="2">NO DAS</th><th>SI DAS</th></tr> <tr> <th>normale</th><th>scadenze</th><td rowspan="2"> Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 </td></tr> <tr> <td>Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro</td><td></td></tr> <tr> <td>max 2.500,00 euro</td><td>max 5000,00 euro</td><td>Max 25.000,00 euro</td></tr> </table>	NO DAS		SI DAS	normale	scadenze	Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00	Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro		max 2.500,00 euro	max 5000,00 euro	Max 25.000,00 euro	<table> <tr> <th colspan="2">NO DAS</th><th>SI DAS</th></tr> <tr> <th>normale</th><th>scadenze</th><td rowspan="2"> Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro </td></tr> <tr> <td>Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro</td><td></td></tr> <tr> <td>max 5.000,00 euro</td><td>max 10.000,00 euro</td><td>Max 25.000,00 euro</td></tr> </table>	NO DAS		SI DAS	normale	scadenze	Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro	Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro		max 5.000,00 euro	max 10.000,00 euro	Max 25.000,00 euro
NO DAS		SI DAS																						
normale	scadenze	Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00																						
Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro																								
max 2.500,00 euro	max 5000,00 euro	Max 25.000,00 euro																						
NO DAS		SI DAS																						
normale	scadenze	Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro																						
Fondo cassa max 500,00 euro + Valori diversi max 250,00 euro																								
max 5.000,00 euro	max 10.000,00 euro	Max 25.000,00 euro																						
DAS (dispositivo antirapina sportello)	Max 25.000,00 Ogni vano a scomparsa max 5.000,00 euro Ogni vano riservato max 10.000,00 euro																							
DAS (dispositivo antirapina retrospartello)	Max 50.000,00 (diurna) Da 5.000,00 a 25.000,00 (max notturna) in base alla classe di giacenza banconote dell'ufficio																							

N.B.: gli Up blindati monoperatore e quelli blindati operanti come tali (esempio un Up cluster B con un solo operatore che fa anche da Dup) valgono i limiti previsti per gli Up aperti in quanto, per disposizioni di SSL, devono operare con le porte aperte (vedi scheda nr. 9.4.1 del Manuale di Sicurezza)

	NO DAS		SI DAS	NO DAS		SI DAS
	Normale	scadenze		Normale	scadenze	
	max 2.500,00 Euro (livello autorizz. per tipologia di ufficio)	max 5.000,00 Euro (livello autorizz. per tipologia di ufficio)		max 5.000,00 Euro (livello autorizz. per tipologia di ufficio)	max 10.000,00 Euro (livello autorizz. per tipologia di ufficio)	
Versamenti Sovvenzioni da/a sportello			max 5.000,00 euro (innalzabile previa autorizz.)			max 5.000,00 euro (innalzabile previa autorizzaz.)

- Inizio giornata lavorativa con il pubblico entro le ore 08:20

N.B.: AGCOM commina multe se non viene rispettato l'orario esposto ed ufficiale.



- Nell'ufficio con sportellisti il Dup deve ricordare loro di indossare il badge identificativo, nonché i prodotti, le proposte commerciali e le campagne in atto.
- Negli uffici Mifid con la sala consulenza è opportuno che il Dup, ad inizio mattina, effettui un "passaggio" (briefing minimale) con il/i consulente/i, per il dettaglio delle azioni commerciali pianificate.



N.B. : ricordare a tutti i dipendenti che la clientela si aspetta gentilezza, cortesia, velocità, preparazione e professionalità.

Al tempo stesso non si deve mai cedere a provocazioni od insulti da parte della stessa.

Ad esplicita richiesta del cliente, non si forniscono mai le proprie generalità; ci si limita a mostrare il badge identificativo, in cui compare solo il nome e il nr. di matricola.

- Verso le ore 11:00 accertarsi della reale consistenza di cassa e prenotare apposito versamento al Service se si supera il limite di giacenza autorizzato, che varia da Up a Up a seconda delle Misure di sicurezza presenti, del cluster, dei flussi di traffico, etc. etc.

MOVIMENTO FONDI UFFICIO/VETTORE

Riferimento normativo scheda nr. 12.1.35 del Manuale di Sicurezza (settima revisione 07/02/2022)

Responsabile	Descrizione delle operazioni
Dup/ suo incaricato	RICEVUTE/CONSEGNA SOVVENZIONI E VERSAMENTI La copia (controfirmata dal vettore) della ricevuta di consegna/ritiro della sovvenzione/versamento deve essere trattenuta agli atti d'ufficio e quindi inviata all'Archivio Centrale Bancoposta secondo le tempistiche e le modalità in atto per la spedizione (mensile) e l' archiviazione (decennale) dei documenti.
Dup/ suo incaricato/vettore	PROCEDURA "BREVI MANU" La consegna e il ritiro mediante la procedura "brevi manu" deve essere eseguita durante l'orario di servizio degli Up e va utilizzata: - negli Up privi di Passavalori o nei quali la stessa risulti inutilizzabile; - negli Up dotati di Passavalori (tipo B) posizionata in locale NON in Sicurezza (sala pubblico/retroportelleria Ufficio Aperto), in caso di passaggio del Vettore in orario successivo a quello concordato con la Filiale e ad ufficio già aperto al pubblico. N.B.: Di norma la filiale deve avere condiviso con il Vettore orari che consentano il deposito della sovvenzione in orario di servizio, prima dell'apertura al pubblico ed il ritiro del versamento in orario di servizio successivo alla chiusura al pubblico. - negli Up dotati di Passavalori, comunque posizionata (tipo A e B), nel caso in cui la sovvenzione/il versamento da depositare/ritirare sia frazionato in più plichi separati (anche se è di importo totale inferiore al limite consentito di 100.000,00 euro + 20% massimo) non racchiudibili all'interno di uno stesso plico (Scheda nr. 12.1.27 del Manuale di Sicurezza). E' ammesso in alternativa l'utilizzo, in più riprese, anche della Passavalori, purchè posizionata in locali in sicurezza e previo accordo con l'ufficio, per lo svuotamento dopo ogni utilizzo che ne permetta il riuso immediato (Scheda 12.1.27 del Manuale di Sicurezza). Va effettuata nei locali interni o negli spazi appositamente predisposti, previo riconoscimento, sulla linea del bancone, del personale del Vettore che deve accedervi attraverso i varchi della stessa (passapacchi/passapersona, porta ingresso, interblocco, etc. etc.). Può accedere attraverso altri varchi solo se non presenti i serramenti sopracitati. Negli uffici blindati, dotati di dispositivi passapacchi/passapersona/passaoggetti, interblocco, lo scambio del plico può avvenire anche sulla linea del bancone, purchè attraverso i citati dispositivi. N.B.: la procedura "brevi manu" deve essere effettuata previo: 1) riconoscimento del personale del Vettore sul perimetro dell'Ufficio; 2) immediata custodia/ritiro in sicurezza dei valori nei/dai mezzi forti aperti/apribili con funzione attiva di "apertura congiunta"/Caveau/Locale Safe.

- In ufficio con sportellisti, a metà mattinata, è opportuno un rapidissimo “aggiornamento” su quanto venduto a sportello.
- In ufficio MIFID con sala consulenza, a metà mattinata, è opportuno un rapidissimo “aggiornamento” sugli esiti degli appuntamenti fino a quel momento svolti.



- Se è già arrivata la corrispondenza per l'Up, ricordarsi di prendere in carico il dispaccio inesitate, per poterle tracciare successivamente quando i flussi di traffico lo permetteranno. Se non si prendono in carico le inesitate entro le ore 12:00 non si riescono poi a consegnare a sistema il giorno successivo.
- In prossimità della partenza del corriere, l'addetto agli arrivi/partenze (negli Up di rilevante entità), oppure un Osp designato dal Dup (negli altri) o il Dup stesso (negli Up monoperatore) deve procedere alla chiusura dei relativi dispacci.
- Prima della chiusura della giornata contabile di ciascuna postazione PDL, gli operatori di sportello devono effettuare il versamento alla cassa centrale dell'ufficio (vedi scheda nr. 12.1.22 del Manuale di Sicurezza)

VERSAMENTI DA SPORTELLO (parte prima)

Riferimento normativo Scheda nr. 12.1.22 del Manuale di Sicurezza (settima revisione 07/02/2022)

Responsabile	Descrizione operazioni
Operatore di sportello	L'Osp deve effettuare il versamento delle banconote in eccedenza al Dup o suo incaricato (esempio: specialista Up), possibilmente in mazzette omogenee da 100 o 50 pezzi dello stesso taglio. E' fatta salva anche la possibilità in tutti gli Up di versare il denaro: a) ad una cassa limitrofa (nel rispetto dei limiti massimi previsti); b) direttamente nella feritoia del caveau o tesoretto cassaforte frazionata, ove presente. In tal caso le banconote devono essere inserite in una busta opportunamente numerata, sigillata e siglata sui lembi. La contazione viene effettuata successivamente (vedi scheda nr. 12.1.1 del Manuale di Sicurezza).
Dup/suo incaricato	I valori immessi nella feritoia del caveau o tesoretto cassaforte frazionata si intendono conservati in luogo che presenta un elevato livello di sicurezza. In ogni caso, compatibilmente con la propria attività e con la rilevanza dei valori versati nella feritoia del caveau dai singoli operatori, il Dup o suo incaricato avranno cura di riporli nei mezzi forti quanto prima possibile.

Operatore di sportello/Dup/ suo incaricato	In caso di incassi “eccezionali” provenienti da particolari clienti (esempio: Money Transfert, tabaccai) le somme che superano i limiti consentiti a sportello DEVONO essere immediatamente versate per la custodia in sicurezza. Esclusivamente fino al momento dell’apertura del mezzo forte dotato di ritardatore (l’impostazione di apertura dello stesso va eseguita immediatamente dopo le operazioni di accettazione dei versamenti) la custodia del denaro può essere effettuata al di fuori del mezzo forte, prioritariamente secondo quest’ordine: 1) nel caveau lay out (se presente); 2) nel caveau tradizionale (se presente); 3) nel locale Safe (se presente); 4) in altro mezzo forte, se disponibile e apribile senza dispositivo di ritardo; a) DARS (se disponibile); b) DAS della PDL interessata o di altre PDL limitrofe (sino al limite massimo autorizzato); c) altra cassaforte /armadio blindato chiuso a chiave. 5) in altro luogo /contenitore (armadio, cassetiera, etc. etc.) chiuso a chiave ed apribile dal Dup e/o suo incaricato; L’importo versato deve essere inserito e confermato da SDP e risultare registrato sul memoriale di Cassa GdF (Giornale di Fondo)
Operatore di sportello	UFFICI APERTI E/BLINDATI DOTATI DI DAS L’importo (massimo e minimo) dei versamenti effettuabili dagli Osp verso il Dup/suo incaricato è stabilito in 5,000,00 euro. N.B.: E’facoltà del Dup stabilire eventualmente un limite minimo inferiore. Possono essere effettuati passaggi in denaro tra casse PDL limitrofe (nel rispetto dei limiti massimi previsti) anche per importi inferiori a 5.000,00 euro, al fine di ridurre i rischi derivanti dalla movimentazione di denaro “da e verso” la cassa centrale ed agevolare le operatività di sportello.
Dup/suo incaricato	Il limite massimo del versamento può essere superato, eventualmente in questi due casi: • fino alla concorrenza delle banconote contenute nei vani a scomparsa del roller cash, proposti direttamente dal DAS per prenotazione effettuata nel rispetto del citato limite (esempio: versamento prenotabile 5.000,00 euro - contenuto dei vani a scomparsa aperti: 6.200,00 euro - versamento consentito 5.000,000/6.200.00 euro). • per incasso elevato/eccezionale a ridosso dell’ultima operazione a sportello.

VERSAMENTI DA SPORTELLO (parte seconda)

Riferimento normativo Scheda nr. 12.1.23 del Manuale di Sicurezza (settima revisione 07/02/2022)

Responsabile	Descrizione operazioni
Operatore	UFFICI TRADIZIONALI APERTI PRIVI DI DAS Possono essere effettuati versamenti di importo massimo pari al limite autorizzato per il “cassetto operatore” (2.500,00 euro - 5.000,00 euro) al netto del “Fondo Cassa Operatore”. Il limite massimo può essere superato per incasso elevato/eccezionale dell’ultima operazione a sportello. Possono essere effettuati passaggi di denaro tra casse limitrofe (nel rispetto dei massimi previsti) anche per importi inferiori al fine di ridurre i rischi derivanti dalle movimentazioni di denaro “da e verso” la cassa centrale ed agevolare le operatività di sportello.

Responsabile	Descrizione operazioni
Operatore	UFFICI TRADIZIONALI BLINDATI PRIVI DI DAS Possono essere effettuati versamenti di importo massimo pari al limite autorizzato per il “cassetto operatore” (5.000,00 euro - 10.000,00 euro) al netto del “Fondo Cassa Operatore”. Il limite massimo può essere superato per incasso elevato/eccezionale dell’ultima operazione a sportello. Possono essere effettuati passaggi di denaro tra casse limitrofe (nel rispetto dei massimi previsti) anche per importi inferiori a 5.000,00 euro al fine di ridurre i rischi derivanti dalle movimentazioni di denaro “da e verso” la cassa centrale ed agevolare le operatività di sportello. ATTENZIONE: Per gli uffici blindati Monoperatore o operanti come tali (esempio: uffici cluster B con il solo Dup in servizio) valgono i limiti degli uffici tradizionali aperti (vedi scheda nr. 12.1.16 del Manuale di Sicurezza). Sono da considerare appartenenti a questa tipologia in quanto, come da disposizioni di Sicurezza sul Lavoro, devono normalmente operare con le porte aperte (vedi scheda nr. 9.1.4 del Manuale di Sicurezza).
Specialisti sala consulenza (SCF)	SALE CONSULENZA Devono essere effettuati versamenti verso il Dup o suo incaricato o verso la PDL più vicina ogni qualvolta venga superata la giacenza consentita di 50,00 euro (vedi scheda nr. 12.1.18 del Manuale di Sicurezza).

- A fine turno, tutti gli sportellisti, prima di procedere alla chiusura contabile (provvisoria o definitiva) della loro PDL, devono effettuare il versamento del denaro contante e degli assegni alla cassa centrale del Dup.

CONTAZIONE VALORI

Riferimento normativo Scheda nr. 12.1.1 del Manuale di Sicurezza (terza revisione 07/08/2015)

Responsabile	Descrizione operazioni
Dup/Operatori	Le operazioni di contazione del numerario (versamenti/sovvenzioni) vanno effettuate: - rispettando i limiti di importo previsti; - sempre in contraddittorio (ad eccezione degli Up monoperatore o operanti come tali (esempio: uffici cluster B con il solo Dup in servizio); - possibilmente all’interno dei locali in sicurezza (ove presenti), ma comunque sempre nel backoffice/retroportelleria, in zona non visibile dall’esterno e dalla sala al pubblico. N.B.: Per motivi evidenti di sicurezza, si raccomanda di effettuare, nei limiti del possibile, le operazioni di versamento/sovvenzione all’interno dell’ufficio IN MANIERA SCAGLIONATA!

- Predisporre le buste per archivio con i titoli di giornata.
- Fare il punto su come è andata la proattività commerciale: lavorazione degli appuntamenti in calendario e le attività di cross a sportello.
- Verificare le pianificazioni delle stesse per il giorno successivo.
- Se necessario, in base alla giacenza in essere nell'Up, attivare il ritardatore dell'ATM (ove presente) per poterlo caricare.
- Se l'ATM non è in posizione di sicurezza procedere al caricamento solo dopo che l'ultimo cliente servito allo sportello è uscito dalla sala al pubblico e la porta di accesso all'Up è stata chiusa.
- Viceversa, se l'ATM è in posizione di sicurezza, procedere al caricamento dell'ATM quando il Dup lo ritiene opportuno.

GESTIONE ATM

Riferimento normativo Scheda nr. 6.1.2 del Manuale di Sicurezza (sesta revisione 27/01/2021)



Responsabile	Descrizione operazioni	Normativa modulistica
Dup/incaricato gestione ATM	In relazione alla struttura e al personale applicato nell'Up, il Dup designa lo/gli incaricato/ti per la gestione dell'ATM in dotazione, gli assegna un proprio codice personale "operatore PT" di accesso (vedi schede nr. 7.1.4 e nr. 7.1.5 del Manuale di Sicurezza) gli affida di volta in volta le chiavi meccaniche/logiche necessarie all'operatività ed effettua controlli periodici della corretta gestione. N.B.: questo controllo va effettuato obbligatoriamente a fine mese, ad ogni sostituzione dell'incaricato nonché ogni qualvolta lo ritenga opportuno.	Allegato 1 (verbale assegnazione codice utente ritardatore mezzi forti) Allegato 2 (verbale disabilitazione codice utente ritardatore mezzi forti)

Responsabile	Descrizione operazioni	Normativa modulistica
Dup/incaricato gestione ATM	Si precisa inoltre che: a) Le chiavi meccaniche dell'ATM (qualora presenti) devono essere custodite dal Dup/incaricato gestione dell'ATM in modalità protetta e non possono essere lasciate incustodite; b) È opportuno prevedere un periodico avvicendamento dell'incaricato per la gestione dell'ATM. N.B.: Nei casi in cui ciò non sia possibile il Dup provvede personalmente alla gestione dell'ATM; c) Le operazioni di verifica, contazione e inserimento delle banconote nei cassetti utilizzati per il caricamento dell'ATM devono essere effettuate, in tutti i casi, in contraddittorio, ovviamente ad eccezione degli Up monoperatore od operanti come tali (esempio: uffici cluster B con il solo Dup in servizio). ATM POSIZIONATO ALL'INTERNO DI LOCALI IN SICUREZZA (caveau, locale Safe, retroportelleria Up, Ufficio blindato) Il caricamento dell'ATM può essere effettuato in qualunque momento, ad ufficio anche aperto. N.B.: Le operazioni di caricamento dell'ATM posizionato in locali in sicurezza devono comunque avvenire tassativamente ad ufficio chiuso al pubblico (vedi scheda nr. 6.1.3 del Manuale di Sicurezza) in tutti quei casi in cui: 1) il transito dei valori da e per l'ATM avviene secondo percorsi che attraversino "locali non in sicurezza"; 2) gli ATM sono posizionati in uffici monoperatore od operanti come tali (esempio: uffici cluster B con il solo Dup in servizio), in quanto per le disposizioni di Sicurezza sul Lavoro, devono normalmente operare con le porte aperte (vedi scheda nr. 9.1.9 del Manuale di Sicurezza). Se l'Up è dotato di più ATM, le operazioni di caricamento devono essere programmate in maniera da garantire la non contemporaneità delle operazioni di apertura della cassaforte e di caricamento dei relativi cassetti. Il Dup/incaricato della gestione dell'ATM: 1) digita sulla tastiera il proprio codice e Pin personale; 2) prepara, contestualmente al tempo di apertura del battente, il contante da caricare; 3) attende il tempo previsto per l'apertura del battente (15 minuti); 4) apre il battente, estrae il cassetto delle banconote scartate, nonché il primo e il secondo cassetto e si reca nei pressi della "cassaforte ufficio" per il caricamento degli stessi; 5) torna verso l'ATM, inserisce i cassetti negli appositi rispettivi vani e chiude il battente; 6) conclude le operazioni di caricamento e le conseguenti attività gestionali del "pannello operatore"; 7) attiva il "time lock immediato" (se presente) al termine delle operazioni.	
Dup/incaricato gestione ATM		Manuale Gestione ATM

- Se in giornata sono arrivati materiali di cui si è fatto richiesta ricordarsi di effettuare l'apposita **“ENTRATA MERCI”**.



- Procedere giornalmente all'**inserimento dei dati in TM LIGHT**



- Sono in carico al Dup anche i controlli di conformità su quanto effettuato in giornata dagli sportellisti/consulenti tramite GECT e modulistica cartacea; controlli che sono normati dall'apposita **"lista dei controlli giornalieri"** pubblicata su **"pianeta Up"**.

Riportiamo nella pagina seguente alcuni controlli relativi ai prodotti più frequenti.

Posteitaliane COMUNICAZIONE INTERNA n. 13		MERCATO PRIVATI - Gestione Operativa RUO - HR Business Partner Mercato Privati
--	--	---

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI UFFICIO

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa di riferimento
BUONI POSTALI	Sottoscrizione cartacea/dematerializzati Sottoscrizione cartacea Pagamento	1. Sul modello di richiesta sono presenti le firme dei sottoscrittori? 2. E' presente l'eventuale provvedimento AG per BPF emessi a favore di inabilitati/interdetti/tutelati? 3. E' presente la ricevuta contabile allegata al modulo di richiesta? 4. E' presente il modulo di ricevuta rimborso relativo a tutti i BPF cartacei rimborsati? 5. Sulla scheda BS per i BPF offline è stata effettuata l'annotazione? (per quelli emessi fino al 28/02/2004) 6. Sono presenti gli estremi del documento acquisito nella maschera del presentatore sul retro dei BPF cartacei rimborsati?	
LIBRETTI DI RISPARMIO	Apertura dossier: • Cartaceo • Dematerializzato • Misto	1. Sono presenti le copie dei documenti d'identità e il codice fiscale degli intestatari e soggetti collegati al rapporto (esempio: Tutore, Genitori del minore, etc, etc.) con la dicitura "visto l'originale", data e firma? (per le pratiche dematerializzate generate da FEU la documentazione relativa all'identificazione va archiviata separatamente dalla pratica del rapporto - pratica DCC) 2. E' presente il modulo QAV per tutti gli intestatari/delegati e i dati corrispondono a quelli riportati sui documenti presentati? 3. E' presente il modulo di rilevazione dati anagrafici per i soggetti collegati al rapporto nei casi in cui gli stessi non sono riportati nella modulistica di apertura? 4. In presenza di delegato permanente (da novembre 2016) è presente il modulo di richiesta inserimento delega? 5. In caso di apertura libretto a soggetto residente all'estero è presente come autocertificazione la copia del modulo "Domanda per il rimborso, l'esonero o l'applicazione dell'aliquota ridotta sui redditi" corrisposti a soggetti non residenti in Italia? (presenti sul DCC o acquisiti in copia) 6. Gli estremi del documento di riconoscimento riportati sul contratto (sui quali il sistema effettua l'interrogazione su Oracolo) corrispondono a quelli del documento con cui è stata effettuata l'identificazione?	

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI UFFICIO

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa di riferimento
LIBRETTI DI RISPARMIO	Apertura dossier: • Cartaceo • Dematerializzato • Misto	7. E' presente l'eventuale documentazione relativa alla nomina di soggetti diversi dal titolare? (Tutore, Amministratore di Sostegno, etc. etc.) 8. Il CH-7, nel caso di apertura da SDP, è compilato correttamente, sottoscritto e timbrato? 9. E' presente il modulo Riepilogo Pratica? 10. E' presente la copia del CH/7 prodotta da FEU contenente la firma del cliente apposta sul PAD?	
LIBRETTI DI RISPARMIO	Controlli a sistema	1. In ANAG (da emulatore 3270) il censimento del Titolare è coerente rispetto ai documenti identificativi? (doc. d'identità e codice fiscale) 2. In FIRM (da emulatore 3270) sono presenti i soggetti riportati sul CH-7?	
LIBRETTI DI RISPARMIO	Libretti ai minori	1. Sul contratto, per il minore appartenente alla fascia B e C, è presente la sua firma nello spazio dedicato? (solo per le aperture effettuate prima del 21 marzo 2022) 2. In caso di richiesta carta IO è presente il modulo di richiesta attivazione e sostituzione carte? 3. E' presente il QAV intestato al minore con la sezione dedicata all'esecutore che ha richiesto l'apertura? (Genitore/Tutore)	
SERVIZI POSTALI	Posta registrata e pacchi	1. Tutti i modelli di accettazione Posta Registrata con dematerializzazione andata a buon fine, modelli 25 (telegrammi) e tutte le LDV hanno il timbro di sistema OMP-SDP? (il controllo va effettuato anche su tutti gli oggetti provenienti da altri Up) 2. E' del tutto assente modulistica di accettazione con vidimazione riportante tariffa pari a ZERO? (tranne prodotti prepagati e preaffrancati) 3. Verificare che le LDV siano correttamente compilate in tutti i singoli campi	OMP Guida operativa Accettazione OMP Guida operativa Accettazione Manuali di prodotto Condizioni Generali di Contratto dei singoli prodotti Guida alle spedizioni internazionali

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI UFFICIO

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
CARTE POSTEPAY	Postepay Evolution (dossier cartaceo)	1. E' presente il modulo di Richiesta Postepay Evolution? (contratto) 2. E' presente il QAV? (questionario di adeguata verifica) 3. E' presente la copia del documento d'identità e del codice fiscale? E' presente la Ricevuta Contabile?
CARTE POSTEPAY	Postepay Evolution Business (dossier cartaceo)	1. E' presente la documentazione identificativa della tipologia di cliente titolare del rapporto (ditta individuale o libero professionista)? 2. E' presente il modulo di richiesta della Postepay Evolution Business? 3. E' presente il QAV? (questionario di adeguata verifica) E' presente la Ricevuta Contabile?
CARTE POSTEPAY	Postepay Standard (dossier cartaceo)	1. E' presente il modulo di Richiesta Postepay Standard? (contratto) 2. E' presente il QAV? (questionario di adeguata verifica) 3. E' presente la copia del documento d'identità e del codice fiscale? E' presente la Ricevuta Contabile?
CARTE POSTEPAY	Postepay Evolution, Business, Standard (dossier elettronico)	Il dossier archiviato elettronicamente contiene i documenti corretti (documenti d'identità, codice fiscale, documentazione inerente la tipologia societaria del cliente attestante la libera professione) rispetto al contratto sottoscritto?
CARTE POSTEPAY	Controlli a sistema	Gli estremi del documento di riconoscimento riportati sul contratto (sui quali il sistema effettua l'interrogazione su Oracolo) corrispondono a quelli del documento acquisito in copia?
CARTA REDDITO CITTADINANZA	Accettazione domanda	1. In riferimento alla richiesta RdC, è presente la copia della pre stampa firmata dal cliente (con relativo codice pratica e timbro contabile) allegata alla copia del documento d'identità e del codice fiscale del cliente? 2. Per una richiesta RdC avanzata da un Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore, oltre alla fotocopia del documento e del codice fiscale dell'AdS/Tutore/Curatore, è stata ritirata anche la fotocopia del documento d'identità e del codice fiscale dell'assistito e la documentazione attestante la rappresentanza legale?
CARTA REDDITO CITTADINANZA	Consegna /Sostituzione	In riferimento alla fase di Consegna/Sostituzione di una carta RdC è presente l'originale del "Modulo di Consegna/Sostituzione Carta RdC" oltre alla copia del documento d'identità del titolare e del suo codice fiscale?
TRANSAZIONI FINANZIARIE DI SPORTELLLO	Assegni	1. Per il versamento su conto corrente effettuato dal Delegato Occasionale è stato compilato in modo corretto il "Modulo di richiesta servizi a valere" con tutti i dati identificativi dell'esecutore e le firme del delegato e del titolare? 2. Sono presenti le firme del cliente sulle "Copie Analogiche Conformi" agli atti d'ufficio?
TRANSAZIONI FINANZIARIE DI SPORTELLLO	Bonifici domiciliati	E' presente la lettera di avviso Bancoposta allegata alla ricevuta di pagamento ove previsto? (esempio: prestazioni temporanee INPS)
TRANSAZIONI FINANZIARIE DI SPORTELLLO	Richiesta carnet assegni	1. E' presente la copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegato occasionale su un Conto Business?? 2. E' presente sul modulo "Delega per Richiesta assegni postali Conti Business" l'annotazione dei dati dell'esito del contatto? (nome, cognome/ragione sociale del correntista, nr. di telefono, data/ora) 3. Il primo modulo carnet assegni + la stampa di riepilogo valori in bianco sono stati archiviati in una cartellina dedicata in ordine cronologico?

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI UFFICIO

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa di riferimento
SERVIZI POSTALI	Posta registrata e pacchi	1. Verificare che, sulla corrispondenza accettata nella giornata in cui si esegue la verifica, siano stati apposti in posizione corretta sul plico tutti gli elementi necessari (indirizzo, cap, etichetta, codice a barre, etc. etc.) 2. Verificare, ove prevista, che sulla modulistica siano state correttamente apposte tutte le firme per l'accettazione delle clausole vessatorie. 3. Le etichette/impronta di Macchina Affrancatrice e la LDV sono posizionate correttamente?	Condizioni Generali di Servizio dei singoli prodotti Guida alle spedizioni internazionali OMP Guida operativa Accettazione
SERVIZI POSTALI	Archiviazione inesitate	1. Tutta la corrispondenza a firma inesitata giacente è ordinata in base al codice di archiviazione ed all'interno del previsto periodo di giacenza? 2. Sono del tutto assenti oggetti a firma che hanno terminato il previsto periodo massimo di giacenza? 3. Verificare le modalità di archiviazione dei modelli 1A/Aut e 255/Aut e dei modelli 26 con la relativa documentazione allegata in caso di eventuale delega. (N.B.: per i modelli 26 nel caso in cui la dematerializzazione non sia andata a buon fine).	COIL nr. 82 - 290 -164 - 261 (2017) COIL nr. 11 (2018) Supporto operativo OMP COI nr. 122 (2011) COI nr. 354 (2016)
SERVIZI POSTALI	Contrassegni versati dai portalettere	Gli importi riscossi dai portalettere, al momento della consegna in fase di "notifica invii" relativi a C/A, diritti doganali, oneri, sono stati versati nella stessa giornata di consegna in Up? (o al massimo entro i 2 giorni successivi)	COI nr. 22 (2019) COF nr. 357 (2020)
SERVIZI POSTALI	OMP	1. Viene sempre eseguito il controllo degli oggetti con termini di giacenza scaduta? (Reportistica - Bilancio - Lavorazione - Riepilogo - Termini di giacenza scaduti) 2. Sono presenti nel registro temporaneo oggetti che dovevano essere reinviati al mittente? 3. E' correttamente indicata a sistema l'ora limite secondo quanto comunicato dalla Filiale? (Direttore - Funzioni di Servizio - Configurazione Parametri Postali - Pacchi Orari Limite) 4. La corrispondenza di servizio viene tutta inserita nel registro dedicato e notificata contestualmente al Dup/suo collaboratore?	COIL nr. 82 - 290 -164 - 261 (2017) COIL nr. 11 (2018) COIL prot. MP nr. 1386 (2017) Supporto operativo OMP OMP Guida Operativa accettazione KPI

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI UFFICIO

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
CONTABILITA'	Telepass	Verificare la conformità tra giacenza fisica presente in Up e a sistema
CONTABILITA'	Valori in bianco	Verificare la conformità tra giacenza fisica presente in Up e a sistema
CONTABILITA'	Carte SIM/Scratch	Verificare la conformità tra giacenza fisica presente in Up e a sistema
CONTABILITA'	Cartoleria Postel	Verificare la conformità tra giacenza fisica presente in Up e a sistema

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa di riferimento
FONDI SGR	Dossier cliente/ Sottoscrizione: 1. Cartacea 2. Dematerializzata	1. Nel dossier cliente Fondi è presente la copia dei documenti d'identità e del codice fiscale, con data e firma per esteso e la dicitura "visto l'originale"? 2. Per le sottoscrizioni avvenute a partire dal 19/06/2020 è presente (su GECT/ nel dossier fondi del cliente) il modulo di riepilogo pratica? 3. E' presente il questionario QAV (Adeguate Verifica) per apertura rapporto Fondi? 4. Per i versamenti uguali o superiori a 5.000,00 euro è presente il QAV (Operazioni) archiviato nel faldone dedicato da inviare all'archivio Bancoposta? 5. E' presente la sottoscrizione del modulo "Sottoscrizione Fondi" da parte del/dei richiedente/i? 6. E' presente il modulo di addebito? (solo per piano di accumulo - PAC regolato su Libretto Postale) 7. E' presente il mandato SEPA? (solo per piano di accumulo - PAC regolato su conto corrente postale)	

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
FONDI SGR	Rimborso	E' presente il modulo richiesta rimborso fondi sottoscritto dal richiedente e la firma per esteso del consulente?
FONDI SGR	Switch	E' presente la firma del cliente sul modulo?
FONDI SGR	Report consulenza	E' presente il report CG firmato dal cliente e archiviato in GECT o nel faldone dedicato? (in caso di firma sul cartaceo)

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
POLIZZE RAMA VITA	Sottoscrizione dossier: 1. Cartaceo 2. Dematerializzato	- E' presente la copia "ufficio postale" del contratto di polizza/versamento aggiuntivo/reimpiego firmato dal cliente in ogni sua parte e controfirmato per esteso dal consulente? (N.B. : norma valida fino al 24/11/2019). - E' presente il prospetto esemplificativo (non serve la firma del cliente) per le polizze emesse fino al 31/12/2018? - E' presente l'autorizzazione all'addebito in conto corrente o sul libretto postale firmata dal cliente? L'autorizzazione è prodotta dall'applicativo: - sempre, per l'addebito sul conto corrente (sia per il pagamento del premio alla firma che degli eventuali premi ricorrenti); - solo per il pagamento degli eventuali premi ricorrenti per l'addebito su libretto postale. - E' presente il mandato di addebito SEPA CORE firmato dal cliente? (dal 28 gennaio 2016, per le polizze con addebito dei premi ricorrenti o delle rate successive di premio su conto corrente). - E' presente la copia del documento d'identità e del codice fiscale con data e firma del consulente e la dicitura "visto l'originale"? N.B.: Anche quelli dell'assicurato (se diverso dal contraente) - E' presente il QAV Eventi Assicurativi? - E' presente il QAV Eventi Assicurativi per il beneficiario di rivalutazione? (se diverso dal contraente) nel caso di prodotti con cedola? - Per "Affetti Protetti", "Sempre Presente" e "Da Grande" è presente la copia della dichiarazione di buono stato di salute sottoscritta dal contraente anche nella sezione "l'Assicurando" e per "affetti Protetti" anche lo stato di non fumatore? - Sono presenti le firme del contraente e dell'assicurato? (se diverso dal contraente)

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
POLIZZE RAMO VIA	Versamento aggiuntivo	1. Sono presenti le firme dei contraenti? 2. E' presente il QAV Eventi Assicurativi? 3. E' presente l'autorizzazione di addebito su conto corrente firmata dal cliente? 4. E' presente la copia del documento d'identità e il codice fiscale del contraente con data e firma per esteso del consulente e la dicitura "visto l'originale" nonché la stampa dell'esito dell'interrogazione di Oracolo? (quest'ultimo solo per i versamenti effettuati fino al 16 febbraio 2019)
POLIZZE RAMO VITA	Liquidazione polizza	1. In caso di riscatto (totale o parziale) della polizza è presente l'originale della copia cliente della polizza (fotocopia in caso di riscatto parziale). Se il documento non è disponibile, è comunque presente l'autocertificazione di smarrimento? (per le richieste presentat dal 16/06/2020 in poi) 2. E' presente il QAV Eventi Assicurativi? 3. In caso di riscatto parziale/totale è presente la richiesta di liquidazione sottoscritta dal contraente? (N.B.: in caso di assicurato diverso dal contraente è necessario acquisire solo la firma del contraente) 4. E' presente la firma per esteso del consulente sulla richiesta di liquidazione e risulta allegata la copia del documento d'identità degli aventi diritto alla liquidazione?
POLIZZE RAMO VITA	Consulenza	1. E' presente per le polizze Ramo I, Ramo III, e le Multiramo il report CG o il report di protezione per le polizze Ramo IV (LTC e TCM), firmato dal cliente (in elettronico o cartaceo) e archiviato in GECT o faldone dedicato in formato cartaceo? 2. E' presente il questionario di profilazione (archiviato in GECT se in formato elettronico, oppure nel faldone dedicato se in formato cartaceo) se il cliente è stato profilato nello stesso ufficio postale? N.B.: NO per Ramo IV ! 3. E' presente in GECT o faldone dedicato cartaceo la documentazione contrattuale MIFID? (solo se il cliente è stato contrattualizzato nello stesso ufficio postale) N.B.: NO per Ramo IV !

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA



CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
MIFID	Controllo conformità Profilazione cliente	1. E' presente la firma cliente/i profilato/i e in caso di cointestazione l'indicazione del soggetto di riferimento? 2. La copia de questionario di profilazione è firmata da tutti gli intestatari? (in fase di prima profilazione)
MIFID	Apertura deposito titoli contestuale al contratto	1. E' stata indicata la facoltà di firma in caso di cointestazione (congiunta/disgiunta)? 2. La privacy è allegata al contratto? (obbligatorio dal 15/06/2015 al 24/01/2016) Dal 25/01/2016 invece la privacy va allegata solo in caso di nuovo cliente non ancora censito, oppure in caso di modifica o consensi non prestati. 3. E' correttamente compilata e completa in tutte le sue parti la sezione "Richiesta Deposito Titoli"? (compreso il regime fiscale) 4. E' presente la firma dei clienti contrattualizzati?
MIFID	Apertura deposito titoli successiva al contratto	E' correttamente compilata e completa in tutte le sue parti la sezione "Richiesta Deposito Titoli"? (compreso il regime fiscale)

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
PRODOTTI ASSICURATIVI PREVIDENZIALI	Sottoscrizione	1. Il modulo di adesione è correttamente compilato e firmato dal cliente e dal consulente? (la firma del consulente non è più obbligatoria dal 25/11/2019) 2. E' stato manifestato il consenso al trattamento dei dati sensibili? 3. E' presente la "Scheda dei Costi" firmata dall'aderente nel caso in cui abbia dichiarato sull'adesione di essere titolare di una posizione presso altre forme pensionistiche complementari? (dal 10 giugno 2020 la Scheda dei Costi deve essere firmata in ogni sua pagina, anche se fronte/retro) 4. Nel caso di pagatore diverso dall'aderente, dal 30/10/2017, è presente la dichiarazione di consapevolezza firmata dallo stesso? 5. E' presente l'autorizzazione all'addebito firmata dal contraente? (solo per il pagamento del premio con conto corrente o dei premi ricorrenti con libretto) 6. E' presente il mandato di addebito diretto SEPA CORE firmato dal contraente? (dal 28 gennaio 2016, per le polizze con addebito dei premi ricorrenti o delle rate successive di premio su conto corrente) 7. E' presente la copia dei documenti d'identità e del codice fiscale con data e firma per esteso del consulente e la dicitura "visto l'originale" e il QAV Eventi Assicurativi? (dal 22/07/2019)

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
PRODOTTI ASSICURATIVI PREVIDENZIALI	Versamento aggiuntivo	1. E' presente la firma per esteso del consulente? (N.B.: la firma non è più prevista dal 25/11/2019) 2. E' presente la copia de documento d'identità e del codice fiscale del contraente con data e firma per esteso del consulente e la dicitura "visto l'originale"? 3. E' presente la stampa dell'esito dell'interrogazione su Oracolo? (N.B.: valido per i versamenti effettuati fino al 16/02/2019)
PRODOTTI ASSICURATIVI PREVIDENZIALI	Consulenza	E' presente il report di Protezione e Previdenza (dal 22/07/2019 Report di Previdenza) firmato dal cliente e archiviato in faldone dedicato?

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
POLIZZE RAMO DANNI	Sottoscrizione	1. Sul contratto è presente la firma del contraente? 2. E' stato manifestato il consenso al trattamento dei dati sensibili? 3. E' presente la copia del questionario Sanitario sottoscritta dal contraente anche nella sezione "l'Assicurando"? E' presente il Questionario di Adeguatezza? 4. E' presente l'autorizzazione all'addebito firmata dal contraente? (solo per pagamenti in conto corrente o di premi ricorrenti con libretto postale) 5. E' presente il Mandato di addebito diretto SEPA CORE firmato dal contraente? (dal 28/01/2016 per le polizze con addebito dei premi ricorrenti o delle rate successive di premio su conto corrente) 6. E' presente la copia dei documenti d'identità, del codice fiscale con data e firma del consulente e la dicitura "visto l'originale"? (per le pratiche dematerializzate generate da "FEU - Offerta modulare" la documentazione relativa all'identificazione è archiviata separatamente dalla pratica del rapporto - pratica DCC)

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
POLIZZA RC AUTO "POSTE GUIDARE SICURI"	Sottoscrizione	1. Sul contratto di polizza è presente la firma del contraente? 2. E' stato manifestato il consenso al trattamento dei dati sensibili nel modulo "privacy congiunta" per Poste Italiane e broker? 3. E' presente il Questionario Bisogni ed Esigenze (D&N) sottoscritto dal contraente? 4. E' presente il Questionario di adeguatezza? 5. E' presente la copia del documento d'identità e del codice fiscale con data e firma del consulente e la dicitura "visto l'originale"? (per le pratiche dematerializzate la documentazione relativa all'identificazione è archiviata separatamente dalla pratica del rapporto - pratica DCC)

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
PRESTITO E MINIPRESTITO	Richiesta Prestiti Compass/Deutsche/Findomestic/Intesa San Paolo/Miniprestito Compass	1. Sono presenti i seguenti documenti? a) Modulo SECCI Precontrattuale; b) Modulo richiesta SECCI Contrattuale; c) Copie documenti presentati dal richiedente o dal'eventuale garante; d) Documentazione reddituale del richiedente o dell'eventuale garante; e) Ulteriore documentazione aggiuntiva prevista presentata dal cliente in fase di richiesta del finanziamento oppure richiesta dall'Istituto bancario. 2. Sono correttamente apposte le firme degli intestatari e del consulente? 3. In caso di adesione alla Polizza PosteProtezione Prestiti (solo per il Prestito BP) è presente il modulo richiesta di adesione CPI e la copia del Report di Consulenza, Questionario Adeguatezza, e Questionario assicurativo? 4. In caso di pratica cartacea/NO FAX, è presente la Cover dossier su tutti i prestiti?

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA



Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Dossier - cartaceo - dematerializzato - misto	- Sono presenti e correttamente compilati? - Modulo di richiesta apertura conto, modulo Adeguata Verifica, eventuali moduli di rilevazione dati anagrafici (uno per ogni delegato) e i moduli di richiesta di servizi accessori firmati in originale dal cliente; - Copia ed eventuale documentazione accessoria richiesta al cliente per servizi/prodotti accessori; - Cartellino firma - modello CH/7 - in originale; - Lettera di Benvenuto - Sono presenti le copie del documento d'identità e il codice fiscale di tutti i soggetti interessati nel rapporto (titolare e delegati)? - In caso di conti aperti da soggetti diversi dal titolare (Procuratore, Tutore, Amministratore di Sostegno, Curatore) è presente la copia della documentazione relativa alla nomina di tali soggetti con i relativi documenti identificativi? - E' presente il modulo di attestazione consegna cartacea documentazione contrattuale? (ad esclusione del dossier elettronico con invio via mail del kit contrattuale)
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Controlli a sistema	- In ANAG (Emulatore 3270) il censimento del titolare del conto è coerente rispetto ai documenti identificativi (documento d'identità e codice fiscale) e al profilo lavorativo? - In FIRM (Emulatore 3270) sono presenti i soggetti presenti sul CH7? - La firma sul CH7 cartaceo corrisponde a quella presente sul CH7 on line?
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Conti non aperti e annullati in giornata	Il dossier cartaceo è conservato per 90 giorni agli atti d'ufficio e poi smaltito con le modalità usuali?
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Domiciliazione - SEPA - (arricchimento)	- E' presente il modulo richiesta del mandato SEPA? - E' presente la copia dei documenti d'identità e del codice fiscale?
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Convenzione assegni (arricchimento)	- E' presente il modulo convenzione assegni? - E' presente la copia dei documenti d'identità e del codice fiscale?

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Telepass (arricchimento)	1. Nel dossier del conto sono archiviate entrambe le copie della richiesta Telepass? (copia per Poste e copia per Telepass SpA) 2. E' presente la copia dei documenti d'identità e del codice fiscale, dell'ultima busta paga /cedolino pensione e copia dell'ultimo estratto conto o stampa della lista movimenti da cui risulti che l'accredito dello stipendio/pensione sia già operativo sul conto?
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Richiesta carta di credito Deutsche Bank	1. E' presente l'informativa Privacy e i Consensi per Persona Fisica? (nel caso di modifica) 2. E' presente la copia per Poste del modulo di richiesta SECCI Contrattuale della carta di credito BP Deutsche Bank con la firma del cliente in originale? 3. E' presente copia del regolamento (Condizioni contrattuali) del servizio Carta di Credito Bancoposta? 4. E' presente il documento d'identità e il codice fiscale del cliente? 5. E' presente la documentazione reddituale?
CONTO BANCOPOSTA/ SERVIZI ACCESSORI	Richiesta fido Bancoposta Deutsche Bank	1. In caso di conto corrente dematerializzato è stato predisposto il dossier cartaceo del rapporto, al cui interno va inserita la sola richiesta di Fido Bancoposta? 2. In caso di rapporto cointestato, il modulo di richiesta è stato sottoscritto da entrambi i cointestatari? 3. E' presente il documento d'identità e il codice fiscale del cliente? 4. E' presente la documentazione reddituale?

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO GIORNALIERI SALA CONSULENZA



Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo
CESSIONE DEL QUINTO	Richiesta cessione del Quinto (documenti necessari per tutte le tipologie)	1. E' presente la cover del dossier? 2. Sono presenti i moduli di richiesta con la firma del cliente e del consulente? 3. E' presente la copia del documento d'identità e del codice fiscale con la dicitura "visto l'originale", data di acquisizione e firma per esteso del consulente? 4. Sono presenti il Modulo di Adesione Assicurativa e il Questionario di Sostenibilità Finanziaria?
CESSIONE DEL QUINTO	Pensionati	1. Rinnovo interno: è presente il rendiconto o la lettera di benvenuto o l'autocertificazione di smarrimento? 2. Rinnovo: è presente la delega alla richiesta del conteggio estintivo? 3. E' presente il modello OBIS/M con la dicitura "visto l'originale", data di acquisizione e firma per esteso del consulente?
CESSIONE DEL QUINTO	Dipendenti Pubblici/Privati	1. E' presente il consenso al trattamento dei dati personali per Creditonet? (stipendi pagati dal MEF) 2. E' presente l'allegato C Creditonet? (stipendi pagati dal MEF - Dichiarazione di finanziamento cessione) 3. E' presente l'attestato di servizio (solo per i Carabinieri) con la dicitura "visto l'originale", data di acquisizione e firma per esteso del consulente? 4. E' presente l'estratto contributivo INPS (se il richiedente supera i 32 anni di servizio e/o i 60 anni di età a fine piano di ammortamento), con la dicitura "visto l'originale", data di acquisizione e firma per esteso del consulente? 5. E' presente il CUD, nel caso in cui dalla busta paga non si dovessero evincere gli estremi identificativi dell'ente da inserire in Posidonia, con la dicitura "visto l'originale", data di acquisizione e firma per esteso del consulente? 6. Sono presenti le ultime 2 buste paga con data di acquisizione, dicitura "visto l'originale" e firma per esteso del consulente? 7. In caso di rinnovo, è presente la delega "richiesta conteggio estintivo", compilata e firmata dal cliente, con n° del finanziamento e IBAN del cliente? 8. E' presente il conteggio estintivo? (in caso di rinnovo)
CESSIONE DEL QUINTO	Dipendenti Gruppo Poste	1. E' presente l'estratto conto del Fondo pensionistico a cui il cliente ha aderito? 2. E' presente il Modulo di Riscatto Fondo Pensione? (se il cliente ha aderito a un Fondo pensione) 3. E' presente l'autocertificazione TFR? 4. Sono presenti le ultime 2 buste paga con data di acquisizione, dicitura "visto l'originale" e firma per esteso del consulente? 5. E' presente la copia estratto contributivo INPS (se il richiedente supera i 32 anni di servizio e/o i 60 anni di età a fine piano di ammortamento), con la dicitura "visto l'originale", data di acquisizione e firma per esteso del consulente? 6. In caso di rinnovo, è presente la delega "richiesta conteggio estintivo"?

- N.B.: Sono inoltre previsti in carico al Dup una serie di controlli periodici normati dall'apposita "**Lista dei controlli periodici**", pubblicata su "**Pianeta Up**", di cui riportiamo solo i principali



CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO PERIODICI DUP

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa riferimento	Tempistica
BUONI POSTALI	Emissione	- I moduli di richiesta emissione, con eventuali allegati (es: provvedimenti Autorità Giudiziaria) sono conservati agli atti d'ufficio per il successivo invio all'Archivio Centrale Bancoposta, secondo le disposizioni in vigore? - I B.P.F. annullati in fase di emissione sono custoditi in armadio chiuso/ cardex per il successivo inoltro alla Filiale a fine mese in busta dedicata con l'indicazione del frazionario Up, tipologia, mese di riferimento?	Manuale B.P.F.	Mensile
BUONI POSTALI	Pagamento	- Sono presenti in Up tutti i B.P.F. cartacei pagati nel mese? (riscontro della quantità e degli importi con stampa riepilogo uscite) - I moduli di richiesta rimborso, con eventuali allegati (es: provvedimenti Autorità Giudiziaria), sono conservati agli atti d'ufficio per il successivo invio all'Archivio Centrale Bancoposta, secondo le disposizioni in vigore? - I B.P.F. pagati sono custoditi in sicurezza per il successivo inoltro alla Filiale a fine mese in busta dedicata con indicazione del frazionario Up, tipologia, mese di pagamento?	Idem	Mensile
LIBRETTI DI RISPARMIO	- Estinzione - Sostituzione	- I libretti estinti/sostituiti sono stati inviati all'Archivio Centrale Bancoposta? (con al distinta di fine mese) - Il dossier "Libretti Estinti" è stato inviato all'Archivio Centrale Bancoposta?	Manuale Libretti Risparmio Nominativi Manuale Libretti ai Minori	Mensile
LIBRETTI DI RISPARMIO	- Dossier rapporto - CH7	- Il dossier è archiviato in ordine progressivo di n°, conservato in raccoglitore ad anelli o cartella sospesa (cardex) in luogo protetto? - Il CH7 è archiviato correttamente, ordinato per n° di rapporto, in apposito schedario o all'interno del dossier cliente?	Idem	Mensile

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO PERIODICI DUP

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa riferimento	Tempistica
MIFID	Controllo conformità classificazione cliente	1. Profilatura Clienti: si è verificata la percentuale del 100% di questionari MIFID con orizzonte temporale oltre 7 anni? 2. Una copia della lettera di classificazione (se è data come il contratto MIFID) è archiviata c/o Up che ha contrattualizzato, in faldone dedicato in ordine cronologico?	Manuale MIFID	Mensile
MIFID	Controllo conformità profilazione cliente	E' archiviata la copia del Questionario di Profilazione, in faldone dedicato e in ordine cronologico?	Idem	Mensile
MIFID	Apertura deposito titoli non contestuale al contratto	E' archiviato l'originale del contratto MIFID per apertura Deposito Titoli nel dossier del rapporto di appoggio (Conto o Libretto), solo se si tratta di apertura successiva alla contrattualizzazione MIFID?	Idem	Mensile
MIFID	Archiviazione	Sono presenti i 3 faldoni previsti? a) Lettera di Classificazione b) Questionario di Profilatura c) Contratto MIFID	Idem	Mensile
CARTE POSTEPAY STANDARD	Archiviazione per emissione/sostituzione/estinzione	1. Verificare che in Up siano presenti soltanto le pratiche cartacee di emissione/ sostituzione/estinzione riferite al mese in corso e/o al precedente. 2. La documentazione cartacea relativa ad emissione/estinzione/sostituzione presente in Up rispetta la prevista tempistica di un mese, prima dell'invio a Postel?	Manuale Postepay nominative persone fisiche	//////
CARTE POSTEPAY EVOLUTION	Archiviazione per emissione/sostituzione/estinzione	1. Verificare che in Up siano presenti soltanto: a) tutte le pratiche cartacee prodotte fino al 12 marzo 2018; b) le pratiche cartacee di emissione/sostituzione/ estinzione riferite al mese in corso e/o al precedente 2. Verificare che la documentazione Post Vendita sia stata archiviata all'interno di una cartellina dedicata 3. La documentazione cartacea relativa ad emissione/sostituzione/estinzione presente in Up rispetta la tempistica prevista di un mese prima dell'invio a Postel?	Manuale PPEVO	//////

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO PERIODICI DUP

Controllo	Tipologia operatività	Tipologia controllo	Normativa riferimento	Tempistica
CARTE POSTEPAY EVOLUTION BUSINESS	Archiviazione per emissione/sostituzione/estinzione	1. Verificare che in Up siano presenti soltanto le pratiche cartacee di emissione/sostituzione/ estinzione riferite al mese in corso e/o al precedente 2. Verificare che tutta la documentazione Post Vendita sia stata archiviata all'interno di una cartellina dedicata 3. La documentazione cartacea relativa ad emissione/sostituzione/estinzione presente in Up rispetta la tempistica prevista di un mese prima dell'invio a Postel?	Manuale PPEVO Business	//////
FONDI	Archiviazione	I dossier fondi dei clienti (se cartacei) sono archiviati in ordine alfabetico all'interno di faldoni dedicati?	Manuale Fondi Comuni di Investimento	Mensile
GESTIONE PATRIMONIALE MONEYGRAM	Archiviazione	Sono presenti i 2 faldoni previsti? a) Contratti Gestione Portafogli Moneygram b) Operazioni Moneygram	Manuale Poste Gestione Patrimoniale	//////
POLIZZE RAMO VITA	Archiviazione	Le polizze sono archiviate in armadio chiuso/cardex in sicurezza, divise per campagna, in ordine alfabetico e conservate per 10 anni dalla scadenza della polizza? (per quelle senza scadenza i 10 anni decorrono dalla data di liquidazione della polizza)	Manuale Poste Vita Polizze Ramo I	Mensile
PRODOTTI ASSICURATIVI PREVIDENZIALI	Archiviazione	Le polizze sono archiviate in armadio chiuso/cardex, divise per campagna in ordine alfabetico e conservate per 10 anni dalla scadenza della polizza?	Manuale Prodotti Assicurativi Previdenziali	Mensile
POLIZZE RAMO DANNI	Archiviazione	Le polizze sono archiviate in armadio chiuso/cardex, in zona protetta, divise per campagna in ordine alfabetico e conservate per 10 anni dalla scadenza della polizza?	Manuale Prodotti modulari di Posta Assicura a garanzia di persone e beni	Mensile
POLIZZE RC AUTO "GUIDARE SICURI"	Archiviazione	Le polizze sono archiviate in armadio chiuso/cardex, in zona protetta, in ordine alfabetico e conservate per 10 anni dalla scadenza della polizza?	Manuale Prodotti ProtezioneAuto	Mensile
CONTO BANCOPOSTA	Archiviazione	Il dossier del rapporto è archiviato per numero di Conto?	Manuale Conto BP persone fisiche	Mensile
ANTIRICICLAGGIO	Archiviazione	1. Gli inattesi vengono lavorati nella tempistica richiesta? 2. E' corretta la tenuta archivio dei QAV recuperati? 3. E' corretta la tenuta e il successivo invio all'archivio Centrale Bancoposta dei QAV?	Manuale Adeguata Verifica Manuale Limitazioni uso contante e titoli al portatore Manuale Antiterrorismo	Mensile

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO PERIODICI DUP

[illegible]

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO PERIODICI DUP

Controllo	Tipologia controllo	Normativa riferimento	Tempistica
FONDO CASSA OPERATORE	Il Dup o suo incaricato ha verificato in contraddittorio e con rotazione casuale il contenuto del "Fondo cassa Operatore" di tutti i singoli dipendenti?	Manuale di Sicurezza Up	almeno una volta ogni 15 giorni (il Dup, se necessario, può intensificare i controlli)
INVENTARIO CVP PRODOTTI FILATELICI	La documentazione relativa ai verbali d'inventario (effettuati 2 volte l'anno, nei mesi di maggio e novembre, ed eventuali stampe di movimenti, etc. etc.) è archiviata nel faldone dedicato?	- SAP -WMA Manuale utente ufficio postale Procedura 262	ad evento
SPAZI ESPOSITIVI	1. Il materiale promo-pubblicitario presente in sala al pubblico è quello aggiornato? 2. Sono presenti in sala al pubblico gli avvisi/documenti di trasparenza e finanziari?	Manuale Trasparenza bancaria COI nr. 237 del 08/07/2016 Obblighi di esposizione al pubblico in UP Avvisi, Documenti di Trasparenza, Tariffe, Informazioni postali ed Altri Servizi	ad evento
ORARIO LIMITE ACCETTAZIONE	E' presente nella sala al pubblico, negli appositi spazi porta avvisi, l'avviso relativo all'orario limite di accettazione per la corrispondenza e i pacchi?	Modica orario di passaggio del furgone	ad evento
ADEMPIMENTI FISCALI	1. Tutti i documenti cartacei di natura fiscale ((copia delle RF e delle RFI unitamente all'eventuale dichiarazione /certificazione) sono conservati in Up per 10 anni a decorrere dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui sono stati emessi, nel faldone dedicato in ordine cronologico di emissione? 2. Per tutti i documenti di natura fiscale, ricevute fiscali, ricevute fiscali integrate manuali/automatiche sono stati utilizzati gli appositi bollettari previsti?	COI nr. 16 del 25/12/2018	Mensile
AVVISO ORARIO APERTURA AL PUBBLICO	E' presente in Up l'avviso orario di apertura al pubblico con visibilità h24 dall'esterno?	Normativa AGCOM	Mensile
SICUREZZA UP	1. In caso di evento criminoso, manomissione ATM o atto vandalico sono state immediatamente informate dei fatti la Filiale, SR e FF. OO. ed è stata aperta la relativa pratica in "Vulcano"? 2. Gli arredi fuori uso sono stati smaltiti secondo quanto previsto dalla normativa?	Manuale di Sicurezza Up Linee guida Rifiuti	ad evento ad evento
PRESTAZIONI MANUTENZIONE E IGIENE	E' stato espresso il gradimento e sono state segnalate le prestazioni di manutenzione e igiene eseguite in Up? (esempio: esecuzioni parziali o non eseguite del tutto)	COI nr. 417/2015 COI nr 471/2015 Nuova procedura per conferma avvenuta prestazione per Servizio Igiene Ambientale	Mensile e ad evento

CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO PERIODICI DUP

Controllo	Tipologia controllo	Normativa riferimento	Tempistica
SICUREZZA SUL LAVORO	FASCICOLO SSL (faldone cartaceo) Il faldone cartaceo è correttamente aggiornato e conservato?		ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	ESTINTORI 1. Gli estintori sono posizionati in modo corretto e lo stato del manometro è “sul verde”? 2. La ditta incaricata ha effettuato i controlli di manutenzione previsti?		Settimanale Semestrale
SICUREZZA SUL LAVORO	CASSETTA PRONTO SOCCORSO E' stato verificato il contenuto e la scadenza dei prodotti?		Trimestrale e ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	SEGNALAZIONI DI SICUREZZA Il Piano di Emergenza è presente in Up e correttamente posizionato?		ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	POLITICA SSL La Politica SSL è affissa in bacheca nella versione aggiornata?		ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	INCARICATI GESTIONE EMERGENZE I nominativi degli incaricati sono aggiornati ed affissi in bacheca o in prossimità delle planimetrie del Piano di Emergenza?		ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	ORGANIGRAMMA SSL L'organigramma SSL è affisso in bacheca nella versione aggiornata?		ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	IOS E INFORMATIVE/OPUSCOLI VIDEOTERMINALISTI Sono avvenute le consegne ai dipendenti e sono state archiviate le loro firme agli atti d'ufficio?		ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	REAL GIMM In caso di necessità, sono stati segnalati gli interventi impiantistico/strutturale/ambientale che impattano sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro?		Settimanale e ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	SMALTIMENTO RIFIUTI Gli arredi furi servizio sono stati smaltiti secondo quanto previsto dalla normativa?		Settimanale e ad evento
SICUREZZA SUL LAVORO	SMALTIMENTO RIFIUTI Le carte di Poste Italiane S.p.A. e PostePay S.p.A. dotate di chip e banda magnetica, a seguito di annullamento a sistema, vengono raccolte all'interno di una busta chiusa con relativa distinta, conservata in sicurezza in Up e poi inviata al Deposito Territoriale?		Trimestrale

- Effettuare finalmente la chiusura contabile e lasciare l'ufficio dopo avere inserito l'allarme.



"Un caldaiaio viene contattato per aggiustare la caldaia di una grossa nave a vapore, che non funziona bene.

Dopo aver ascoltato la minuziosa descrizione dell'inconveniente da parte del motorista e dopo aver fatto qualche domanda, scende nella sala delle caldaie.

Osserva l'intricato labirinto delle tubature, ascolta per qualche minuto il pulsare della caldaia e il sibilo del vapore, e palpa alcuni tubi.

Alla fine infila una mano nella tasca della tuta, tira fuori un martello e dà un colpetto, uno solo, a una valvola dipinta in rosso: immediatamente tutto si mette a funzionare alla perfezione, e il caldaiaio se ne va.

Quando il proprietario della nave riceve un conto di 1.000 dollari, protesta dicendo che il caldaiaio è rimasto nella sala delle caldaie solo un quarto d'ora, e richiede un conto dettagliato.

Ecco il conto che il caldaiaio gli spedisce: "Per il colpo di martello \$ 0,50; per aver saputo dove darlo \$ 999,50. Totale \$ 1.000,00 "

[John Stevens nella prefazione a Richard Bandler e John Grinder, *La metamorfosi terapeutica*, 1979].

Morale

QUANDO SI SA ESATTAMENTE COSA FARE SI RISPARMIANO TEMPO E FATICA!!!