

GESTIONE DEL BONIFICO DISPOSTO, PROCESSO AZIENDALE DA DEFINIRE

Durante l'incontro semestrale unitario del 5 febbraio 2024 si è discusso in merito ai bonifici disposti dalla clientela via e-mail (o pari mezzo con autenticazione debole). Nel merito, si legge nel comunicato unitario:

Bonifici richiesti tramite e-mail

Non ci sono dati precisi sul numero delle disposizioni richieste via mail; la scelta su questa operatività è demandata al responsabile di filiale. L'Azienda, anziché rinunciare a questo tipo di operatività particolarmente esposta a truffe e raggiri, ha allo studio l'emanazione di un regolamento operativo più elaborato e stringente che dovrà essere osservato nello svolgimento di questa lavorazione.

Per lo scorso anno si stimano casi di truffa per importi totali tra i 200 e i 300 mila euro, per i quali è stato richiesto ai colleghi di rimborsare il danno, confidando nella copertura assicurativa.

In più occasioni abbiamo ribadito all'Azienda l'opportunità di evitare questo modo di operare, essendoci a disposizione sistemi alternativi, molto più sicuri, che consentirebbero di ridurre notevolmente i rischi per la Banca e per i lavoratori.

Confidiamo che, quando si sarà verificato l'"incidente grosso", sempre in agguato, l'Azienda riprenda in considerazione i buoni consigli ricevuti, nel corso degli anni, dalle Organizzazioni Sindacali.

Ad integrazione di quanto precede, riteniamo di tornare su un argomento già trattato in precedenza nella nostra pubblicazione trimestrale.

[InSintesi](#) – secondo trimestre 2022 (note sulle truffe tramite bonifico via email – contestazioni/copertura assicurativa)

La truffa del bonifico inviato via e-mail è un tema attuale ma rileviamo durante le nostre visite ai luoghi di lavoro come l'atteggiamento da parte dei responsabili di filiale sia prudentiale, al punto da non tollerare l'uso della e-mail o di altro mezzo di

comunicazione con autenticazione debole per disporre bonifici, a tutela di azienda, dipendenti e clienti.

Se l'azienda lascia al direttore la decisione di optare per un'operatività rischiosa, può conseguire una responsabilità del direttore verso terzi?

Non spetta a noi dare risposte che maturano solitamente in fase giudiziale.

Se consideriamo, ad esempio, una telefonata di controllo in occasione della ricezione di una e-mail, nella *CIRCOLARE Serie 11-Sez. C-Num. 0209/2021*, la Bps ammette che “[...] *Del resto, è risaputo che una richiesta per le vie brevi, ovvero telefonica, potrebbe essere volutamente intercettata, con la conseguenza che le correlate informazioni verrebbero rilasciate da un malfattore [...].*”

D'altro canto, il fatto che l'azienda si assuma il rischio imprenditoriale **non esonera** il dipendente dall'adottare un comportamento guardingo e dal compiere ogni adempimento previsto dalla normativa aziendale di riferimento che sarebbe auspicabile fosse colmata nelle lacune e meglio strutturata.

Ci aspettiamo una delineazione del processo operativo di gestione di un bonifico in ogni fase, con **l'esplicitazione delle incombenze e delle responsabilità per ciascun passaggio operativo** (es. inserimento, verifica, autorizzazione livello1, autorizzazione livello2...) e con **la necessaria documentazione da raccogliere** (es. manleva) e con la **gestione delle criticità** (es. il cliente nega successivamente di aver confermato la bontà del bonifico disposto via e-mail o disconosce l'operazione).

Ricordiamo il sano principio logico e prudenziale del “**doppio controllo**”: appare evidente che la **fase di verifica** di una disposizione cartacea debba essere svolta vagliando la disposizione del cliente, in modo da rilevare eventuali anomalie sfuggite al dipendente che dispone il data entry, verosimilmente il cassiere neoassunto e inesperto, che non ha ancora completato la formazione e che non ha le competenze

per valutare la singola disposizione di bonifico nemmeno sotto il profilo della adeguatezza, rispetto alla conoscenza del cliente.

Ogni eventuale singolo episodio di truffa va approfondito e gestito tenendo bene presente l'interesse dei lavoratori coinvolti e tenendo conto della loro volontà in relazione al tentativo aziendale di imputare loro unilateralmente eventuali colpe; in questi casi è apprezzabile l'atteggiamento sindacale e la serietà della polizza assicurativa RC professionale, eventualmente sottoscritta.

Restiamo a disposizione per ogni chiarimento.

First Cisl Gruppo Banca Popolare di Sondrio



Aletheia
STORE

Polizze professionali 2024

POLIZZA
R.C. PROFESSIONALE