



SOLIDARIDAD

Madrid, Tel. 914484983 Aragón, Tel. 919889968

FALTAS EN CAJA

El pasado día 19 de febrero mantuvimos una entrevista con los responsables de Relaciones Laborales a propósito del expediente que se la había abierto a un trabajador con el pretexto de haber tenido unas faltas en caja.

A lo largo de la discusión que mantuvimos con estos señores nos sorprendió de manera especial la afirmación del director de Relaciones Laborales sobre que se podrían reclamar daños y perjuicios a un trabajador por las diferencias en caja. Ante nuestra sorpresa e incredulidad afirmó que ya habían actuado así en algún caso.

La argumentación que nos dieron fue que efectivamente el Artículo 21º del convenio firmado en 1988 recogía "...A partir de la entrada en vigor del nuevo Convenio las faltas de caja, que hasta ahora eran abonadas por el empleado, serán soportadas por las Empresas, bien que desapareciendo la indemnización por quebranto de moneda." El mismo o similar redactado se mantuvo en los convenios 1990-91 y 1992-95, pero en el último, todavía en vigor, este artículo había desaparecido por completo. Según su particular interpretación habría desaparecido por tanto la obligación de la Empresa de soportar las faltas, por lo que si a su juicio el trabajador es responsable del quebranto pueden exigirle la reposición del dinero.

No es la primera vez que nos encontramos ante campañas sinuosas desatadas sobre compañeros utilizando determinados aspectos de su vida privada, campañas que sirven para justificar sanciones explícitas o encubiertas como traslados por necesidades del servicio, bloqueo de ascensos, denegación de créditos etc. Dejando al compañero en una situación total de indefensión por no poder rebatir el rumor que a él nunca le llegará directamente.

Ante esta realidad cualquier trabajador, por el mero hecho de tener la cuenta en números rojos o estar pagando un crédito, puede convertirse para estos señores de Relaciones Laborales en sospechoso de haberse quedado con una determinada cantidad.

Esta sería la justificación moral, inmoral diríamos nosotros, pero la justificación legal que nos esbozaron es, si cabe, aún más peligrosa. De prosperar en algún momento su pretensión, por sentencia judicial, los trabajadores que en algún momento sufran un error en el manejo de efectivo pueden encontrarse con una reclamación de los servicios jurídicos del Banco, por daños y perjuicios.

Se nos dirá que es una interpretación torticera del convenio y que cuando se modificó el convenio no era ese el sentido que los firmantes pretendían. Pero en cuestiones legales no basta con decir, yo pensaba o yo creía, es necesario hilar muy fino, máxime cuando tenemos enfrente unas empresas con equipos jurídicos también nutridos, con tantos medios y con tantísimas influencias.

No es vano recordar el viejo eslogan ANTES DE FIRMAR CONSULTAR, muchas de estas lagunas legales se evitarían si alguna vez se tuviera en cuenta la opinión de los compañeros afectados.

DECALOGO DEL TRABAJADOR DE VENTANILLA

En los últimos años se han incorporado a los puestos de ventanilla de caja multitud de compañeros sin ninguna experiencia anterior y además confiados en que no tendrían que pagar las faltas. Por otra parte, de un lado la reducción plantilla y de otro la presión comercial para que el cliente no tenga que esperar y que se le atienda rápido, ha ocasionado la relajación de las más elementales medidas de seguridad en el manejo de efectivo y el desarrollo de algunas prácticas cuando menos arriesgadas.

No cargues sobre tus espaldas responsabilidades que no te corresponden. No saques las castañas del fuego a quienes destruyen puestos de trabajo año tras año y prolongan el horario de atención al público dejándote menos de media hora para cuadrar, cuando en el resto de los grandes bancos tienen una hora.

Ten siempre presente...

- No dejes que nadie trabaje con tu clave y con tus contadores, ni siquiera en los minutos del desayuno. Si los compañeros te aprecian y son buenas personas seguro que no les importa trabajar con sus contadores y con su dinero.
- Sólo eres responsable del dinero que el apoderado te entrega y que tú custodias en el submostrador, no te responsabilices nunca del contenido de la caja fuerte de la oficina.
- El dinero hay que contarlo al menos dos veces, cuando te lo entregan y cuando lo entregas, y siempre que tengas la más mínima duda vuélvelo a contar.
- Dedica unos segundos después de cada operación para colocar y ordenar billetes y monedas. Quince segundos no son nada para un cliente pero para ti, al final de la jornada, son muchos minutos. El cuadro se empieza a preparar desde el primer apunte, cuando llegue la hora tienes que tenerlo todo listo. No dejes que se te amontonen los billetes o los apuntes sin pasar por el terminal.
- No simultanees otros trabajos con el trabajo de ventanilla, si te ordenan que hagas otro trabajo como sacar correo, cierra el submostrador, bloquea el terminal y desplázate a otra mesa que esté libre. El mostrador de ventanilla debe estar siempre libre de papeles.
- El mejor ventanillero no es el más rápido sino el más seguro. No trates de ir más deprisa de lo que tu capacidad y la prudencia te indiquen. Date un descanso cada hora, ve al servicio a refrescarte, estira las piernas, charla con los compañeros, bebe agua, descansa. Tienes que estar fresco para cuando empieces el cuadro.
- En ventanilla sólo existe el presente, no dejes ingresos para luego, si algún cliente no puede esperar, ese no es tu problema, indícale cortésmente que vuelva luego o que deje el dinero a algún apoderado.
- No sigas trabajando si hay un corte de línea o una avería en el ordenador. Llama al apoderado responsable de caja por si él quisiera visar con su firma autorizada tanto los documentos de pago como los resguardos de ingreso.
- En caso de no haber terminado de cuadrar a la hora de la salida, informa a tus superiores que tienes una diferencia. Puedes decidir quedarte después de la hora, pero ese tiempo debes recuperarlo con días libres. Anota en una libreta el tiempo que trabajas de más en cada ocasión. Si decides continuar el cuadro al día siguiente, no empieces a atender al público hasta haber resuelto la diferencia o concretado el error.
- No realices operaciones fuera de hora ni admitas pagos o cobros que se salten el orden de espera. Habitúa a tus propios compañeros a no colarse y a esperar su turno.

Circulares más importantes del Banco que regulan el trabajo de ventanilla:

85122 (20-12-85) Ley cambiaria y del cheque. Exposición sistemática de sus principales disposiciones

Anexo 85122 Texto íntegro Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque.

85124 (20-12-85) Ley cambiaria y del cheque- Normas operativas sobre el cheque.

89031 (18-04-89) Faltas y sobrantes de efectivo, timbres y sellos de correo.

96069 (23-09-96) Caja de efectivo, trámites y asignación de efectivo.

97157 (23-12-97) Pago de cheques falsos o falsificados.

97161 (24-12-97) Banco de España. Circular sobre operaciones con dinero en efectivo.

98020 (12-02-98) Solicitud, custodia y entrega de cheques y pagarés.

Régimen disciplinario Convenio Colectivo.