

Hemos recogido 30 buenas prácticas que deben seguirse para evitar sanciones, expedientes...etc.

1. VENTA CRUZADA CON ICO FORMALIZADO. DESDE LA SOLICITUD DEL ICO HASTA 3 DÍAS POSTERIORES A LA FORMALIZACIÓN NO SE PUEDE REALIZAR NINGÚN TIPO DE VENTA CRUZADA.
2. CUALQUIER COMUNICACIÓN QUE LLEGUE A LA OFICINA DE ADMINISTRACION PÚBLICA, SE DEBE SELLAR, FECHAR Y MANDAR A UNIDAD DE COMUNICACIONES JUDICIALES ADMINISTRATIVAS (UCJA). EN EL DÍA DE LA RECEPCIÓN YA QUE HAY PLAZOS LEGALES(GENERALMENTE 20 DÍAS) PARA SU CONTESTACIÓN, CASO CONTRARIO SE INCURRE EN PENALIZACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA ENTIDAD.
3. VIGILAR CONTROL DOCUMENTAL DE LA OFICINA.
4. GESTIÓN DOCUMENTAL. SE RECOMIENA AYUDAR A LOS EMPLEADOS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS PENDIENTES. SE ESTÁ MIRANDO DE MANERA INDIVIDUAL Nº EMPLEADOS VS Nº CASOS PENDIENTES EN EXPEDIENTE DIGITAL.
5. DESCUBIERTOS O AUTODESCUBIERTOS DE EMPLEADOS, AMONESTACIONES DE CALADO. UN EMPLEADO NO PUEDE AUTORIZARSE NI AUTORIZAR UN DESCUBIERTO A OTRO EMPLEADO. PUEDE ACARREAR HASTA BAJA CATEGORIA Y DESPIDO. **Hay una excepción: en caso de que un empleado no tenga la autorización de descubierto automática en la cuenta, otro empleado le podría autorizar el descubierto hasta el importe de su nómina (nunca auto concesión)**
6. EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS, REFLEJAR FIELMENTE TODOS LOS DATOS REALES. **Esto es para todas las contrataciones.**
7. TODAS LAS CONTRATACIONES DIGITALES DE NUESTROS CLIENTES, DEBEN DE REALIZARSE EN LOS SOPORTES DEL CLIENTE Y NO USAR LOS MÓVILES DEL BANCO. **Ni del Banco ni el personal**
8. RIESGO CONTABLE Y OPERATIVO. REALIZACIÓN DE TRANSFERENCIAS NO PRESENCIALES EMITIDAS. **Terminantemente prohibido.**
9. GESTIÓN DE SISTEMAS INTERNOS SIEMPRE LLEVAR UN CONTROL DIARIO Y EXHAUSTIVO.

10. OPERACIONES PENDIENTES DE GESTION Y APOYO AL CONTROL OPERATIVO. CUADRO CONTROLADORES DIARIOS(PLAZO DE GESTIÓN EN REVISIONES UCIR)

- GESTIÓN DIARIA: CHEQUES Y EFECTOS PENDIENTE DE IMPUTACIÓN, REPAROS /DEVUELTOS, CIERRES DE COMPENSACIÓN, PBC, FALTA Y SOBRES EN CAJA.
- 1 DÍA HÁBIL: CHEQUES DE COMPENSACIÓN, REMESAS DE COMPENSACIÓN PENDIENTES DE CONTABILIZAR, ORDENES PENDIENTES DE LIBERAR
- 2 DÍAS HÁBILES: OPERACIONES PENDIENTES DE AUTORIZAR POR ATRIBUCIONES, INTERCENTROS (**este son 7, pero con apunte ya gestionado, es decir, como máximo 7 días en SICO**), OPERACIONES DEL DGO, CHEQUES PENDIENTES DE DEVOLVER EN COMPENSACIÓN.
- 3 DÍAS HÁBILES: RECIBOS B2B SE DEVUELVEN AL TERCER DÍA (**tiene que estar firmada siempre o la orden recurrente o el propio recibo**)
- 5 DÍAS HÁBILES, RECIBOS SEPA (SE DEVUELVEN EN ESTE PLAZO). SALDOS A DISPOSICIÓN-INTERAPLICACIONES.

11. LOS DATOS INCORPORADOS EN EL SISTEMA SIEMPRE TIENE QUE SER REALES.

12. TENER SIEMPRE EN CUENTA LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS.

- NÚMERO DE OPERACIONES MAL GESTIONADA POR CLIENTE, CON COMENTARIO INSUFICIENTE, ACTIVIDAD NO ESTA CORRECTAMENTE INFORMADA
- INCUMPLIR NORMATIVA DE CANCELAR CUENTA CON >60 DÍAS SIN IDENTIDAD NI ACTIVIDAD.

13. EL DINERO EN BILLETES SIEMPRE TIENE QUE ESTAR EN LOS DISPENSADORES O EN LA CAJA FUERTE. LAS MONEDAS SI PUEDEN GUARDARSE EN UN ARMARIO METÁLICO, YA QUE ABULTAN Y EN OCASIONES NO CABEN EN LAS CAJAS FUERTES. **Importante, la caja siempre cuadrada al final del día.**

14. NO PODEMOS OLVIDARNOS DE LOS COMITÉ DIARIOS DONDE SE APRUEBAN TODAS LAS OPERACIONES DE RIESGO Y SE DEBE DE REVISAR QUE TODA LA DOCUMENTACION DEL EXPEDIENTE ESTÉ SUBIDA A **CARPETA DOCUMENTAL**.

15. CON RESPECTO A LOS CONTRATOS MULTICANALES DE LOS CLIENTES, LOS EMPLEADOS NO DEBEN DE TENER CLAVES DE CLIENTES Y NI MUCHO MENOS UTILIZARLAS. AL MISMO TIEMPO RECORDAMOS QUE NUNCA, PUEDE ESTAR METIDO EL NÚMERO DE TELEFONO MÓVIL DE LOS EMPLEADOS EN EL MULTICANAL DEL CLIENTE. NO OLVIDARSE DE IMPRIMIR CONTRATO Y RECOGER FIRMA DEL CLIENTE CUANDO SE MODIFIQUE EL MISMO.

16. RESALTAMOS DEL PUNTO ANTERIOR, TAMPOCO PODEMOS TENER EN EL MULTICANAL DE FAMILIARES, PADRES O HIJOS NUESTRO TLF. COMPLETAMENTE PROHIBIDO.
17. REMESAS N19. SE DEBE DE RECOGER DEBIDAMENTE EL CONTRATO DE GESTIÓN DE COBRO, POR POSIBLES REVISIONES. ALGUNO DEBEN SER FIRMADOS POR EL DIRECTOR DE ZONA Y OTROS INCLUSO INTERVENIDOS. **Yo creo que principalmente es por si el cliente no paga, y luego las revisiones**
18. LA NO REALIZACIÓN DE LOS CURSOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO POR LOS EMPLEADOS DE LA SUCURSAL, PENALIZAN EN EL RDO DE LA OFICINA.
19. CON RESPECTO A LAS POLIZAS DE RENOVACIÓN TÁCITA SIEMPRE HAY QUE TENER EN CUENTA QUE HAY QUE DENUNCIAR EN TIEMPO Y FORMA LA NO RENOVACION DE LA MISMA AUNQUE SE ESTÉ TRAMITANDO EL RIESGO Y EL PRECIO YA QUE ANTES DE LOS 15 DIAS DE SU VENCIMIENTO DEBE DE ESTAR TODO APROBADO, TODO QUEDARÁ BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADO QUE LA TENGA EN SU CARTERA AL CLIENTE.
20. EN LAS CONTRATACIONES DE LAS TARJETAS, NO CAMBIAR EL NOMBRE DE LOS TITULARES A ESTAMPAR LA TARJETA, ES DECIR, CADA CLIENTE DEBE DE TENER SU CONTRATO O SU ALTA DE TARJETA ALTERNATIVA.
21. NO OLVIDARSE DE RECOGER FIRMA DEL CLIENTE CUANDO SE ENTREGA EL PIN O SE SOLICITA NUEVO PLÁSTICO EN SUCURSAL.
22. NO CARGAR CUOTAS DE PRÉSTAMOS EN CUENTAS EN DESCUBIERTO.
23. NO ATENDER CUOTAS DE PRÉSTAMOS POR CAJA DESDE VENTANILLA SI EL CLIENTE TIENE LA CUENTA SOPORTE EN DESCUBIERTO.
24. MUCHO CUIDADO CON EL USO DEL BOTÓN "REGULARIZAR" DE LAS CUENTAS DE LOS CLIENTES.
25. LAS CLAVES DE ACCESO DE LOS EMPLEADOS SON PERSONALES E INSTRANSFERIBLES.
26. DESCUENTO, LÍNEAS CIRCULANTE, ANTICIPO FACTURAS DE COMEX, ANTICIPOS DE IVA.
 - CESIÓN DE DESCUENTOS TIENE QUE ESTAR FIRMADO POR 2 APODERADOS.

- DOCUMENTO DE NEGOCIACION DE NEGOCIO INTERNACIONAL SE DEBE DISPONER DE CMR Y FACTURA
- CANCELAR EL ANTICIPO DE COMEX CUANDO LLEGUE EL ABONO
- AMORTIZAR O CANCELAR LA RECEPCIÓN DE UNA DEVOLUCIÓN DE IVA.

27. ERRORES FRECUENTES EN SAPA – SISTEMA DE ANÁLISIS:

- DIETAS NÓMINAS SE IMPUTAN EN EL TOTAL Y EXISTE UN APARTADO PARA ELLO
- SI LAS INSTALACIONES DE LAS EMPRESAS SON DE ALQUILER NO SE PUEDE IMPUTAR EL VALOR DE LAS MISMAS, SE DEBE PONER 1€
- SI ESTAS CASADO EN GANANCIALES Y NO IMPUTAS AL CÓNYUGE (POR ALGUNA RAZÓN FUNDAMENTAL YA QUE EN GANANCIALES HAY QUE INCLUIR AL CONYUGUE), EL RIESGO COMPARTIDO CON EL MISMO DEBES DE IMPUTARLO AL 100%.
- TODOS LOS RIESGOS TIENEN QUE TENER JUSTIFICADO LA INVERSIÓN.
- EN LOS CONSUMOS SE DEBE DE EVITAR PONER OTROS COMO DESTINO DE LA INVERSIÓN.
- EN LAS NÓMINAS HAY QUE MIRAR SI ESTAN PORRATEADAS LAS PAGAS EXTRAS, EN TAL CASO NO VOLVER A IMPUTAR EN CASILLA DE PAGAS EXTRAS.
- SI CON EL PRÉSTAMO QUE SE ESTÁ SOLICITANDO SE CANCELA ALGUNA DEUDA DEL CLIENTE, HAY QUE IDENTIFICAR ESA DEUDA EN LA CASILLA DE ENDEUDAMIENTO PERO EN CUOTA QUE PAGA EL CLIENTE SE PONE 1€

28. TEST MIFID Y ORIENTA DEL CLIENTE PARA CONTRATACIÓN DE RECURSOS. CUIDADO CON REPETIR LOS MISMOS PARA ENCAJAR AL CLIENTE EN EL PRODUCTO QUE SE DESEA COMERCIALIZAR.

29. TESTAMENTARIAS

- Cancelación de multicanal, tarjetas débito, crédito(o bloqueo si hay saldo pendiente) si el causante es el único titular de la cuenta.
- Eliminar autorizados de las cuentas del causante.

30.- ANTE CUALQUIER DUDA ACUDE A TU DELEGADO FITC o al email fitc@gruposantander.com

SOMOS FITC, te defendemos e informamos de forma seria y profesional

www.fitcbancosantander.es

FITC TE SIGUE INFORMANDO DE LA REALIDAD

Federación Independiente de Trabajadores del Crédito \ FITC – BANCO SANTANDER 2022