



"AGENZIE PER TE"....PROBLEMI PER NOI...

Facendo sintesi delle numerose segnalazioni ricevute dai lavoratori, " le OO.SS. hanno inviato una lettera all'Ufficio Relazioni Sociali in cui si fa una analisi dettagliata di una variegata serie di problematiche riscontrate nelle "Agenzie per te".

di mantenere un micro-clima interno consono, è vanificata dal fatto che l'apertura delle stesse avviene in maniera contemporanea.

- **Migrazione clientela critica** - i clienti restii al cambiamento o che non apprezzano il nuovo modello di servizio, trasferiscono l'operatività - ed a volte anche i rapporti - presso le filiali tradizionali più prossime, appesantendo lo svolgimento dell'attività di queste ultime.
- **Computer portatili** - nelle "Agenzie per Te Dinn" e "Dinn Light" il Responsabile ed i Gestori Privati sono muniti di pc portatile personale da utilizzare sia nell'ufficio condiviso che nei salottini per gli appuntamenti con i clienti. I laptop in questione sono di dimensioni ridotte (la maggior parte degli schermi misurano cm 31 di lunghezza per cm 17 di altezza, in formato 16:9), privi del classico tastierino numerico, con tasti funzione estremamente piccoli e con funzionalità (es. "invio", "stamp", ecc.) diverse rispetto ad una tastiera tradizionale. L'ottimizzazione nella visualizzazione dello schermo avviene - anche a detta dell'Help Desk Tecnico - impostando la dimensione dello stesso al 95%; superando tale dimensione, le barre di scorrimento orizzontali/verticali ed i vari pulsanti ai margini non sono visibili e quindi non utilizzabili. La lettura dei testi, le cui parole risultano "schiacciate" dal formato 16:9, abbinata alle dimensioni ridotte dei caratteri, è particolarmente disagiata, difficoltosa e con episodi di affaticamento della vista. Inoltre si riscontra un disallineamento vettoriale oculare, in quanto i portatili non risultano ad una altezza adeguata, comportando posture errate con possibile pregiudizio per l'area cervicale. Il continuo riposizionamento del notebook nelle diverse scrivanie implica che l'utilizzatore debba ogni volta reclinare lo schermo adattando l'inclinazione alle varie fonti luminose onde poter focalizzare adeguatamente le videate. Nel corso dell'ultima riunione di consultazione svoltasi a Parma il 12 febbraio u.s. il SPP ha formalizzato, accogliendo la segnalazione degli RLS, la non rispondenza dei computer portatili ai requisiti minimi decinati dall'allegato XXIV del D.lgs 81/08 in quanto privi di schermo, tastiera e dispositivo di puntamento (mouse) separati. Nulla risulta disposto per quanto riguarda la responsabilità nel caso di caduta accidentale durante uno dei tanti trasferimenti quotidiani, oppure nel caso di furto.
- **Stampante multifunzione wi-fi condivisa** - la concentrazione di tutte le stampe della filiale su una unica stampante crea svariati problemi:
 - in caso di guasto resta bloccata tutta l'attività di stampa della filiale;
 - sottodimensionamento delle stampanti determina frequenti cambio toner, rifornimento carta ed inceppamenti;
 - la stampa risulta complicata in caso di contemporaneo uso di più persone, creandosi code ed attese;
 - allungamento dei tempi medi di stampa, iniziando la stessa solo dopo l'attivazione tramite lettura del badge e non al momento dell'input di stampa;
 - i gestori sono costretti ripetutamente ad "abbandonare" i clienti per andare a ritirare le stampe.
- **Impianti telefonici** - i telefoni fissi sono stati sostituiti con apparecchiature cordless ed in alcune filiali i lavoratori riferiscono che secondo quanto sarebbe stato asserto dall'Assistenza Tecnica, i cordless in dotazione non prevedrebbero la possibilità di trasferire le telefonate ad altri numeri interni, costringendo i colleghi a scambi continui di apparecchiatura.
- **Sedie gestori nei salottini degli appuntamenti** - identiche a quelle previste per la clientela (altezza cm 46 da terra), sono prive di rotelle alla base, non sono regolabili nell'altezza della seduta e non presentano uno schienale regolabile con adeguato supporto lombare. Posto che vengono utilizzate per larga parte della giornata, risultano del tutto inadeguate ad adattarsi alle caratteristiche antropometriche dell'utilizzatore. Anche qualora si adottassero sedie "regolari", l'utilizzo indistinto dei salottini comporterebbe la necessità che la medesima sedia venisse regolata di volta in volta secondo le esigenze del collega-fruitori.
- **Salottini appuntamenti** - nelle "Agenzie per Te Dinn" e "Dinn Light", i clienti vengono accolti in salottini essenziali ed asettici, molto spesso di dimensioni talmente ridotte da non risultare adeguate. Le ridotte dimensioni, che non trovano giustificazione, se rapportate agli ampi spazi liberi del salone del pubblico, implicano l'impossibilità fisica di accogliere più di due clienti contemporaneamente; inoltre la frequente presenza di porte di ingresso/uscita a spinta anziché a scorrimento, intralicia la mobilità complessiva per la clientela. Risulta eclatante la difficoltà nel ricevere clienti disabili, muniti di sedia a rotelle nonché mamme con passeggini. Come formalizzato nell'ultima riunione di consultazione svoltasi a Parma il 12 febbraio u.s. dal SPP, a seguito della segnalazione degli RLS, in alcuni salottini non è garantito il ricambio d'aria necessario in quanto assente qualsiasi tipo di sistema di ventilazione all'interno del box

Spett.le
Ufficio Relazioni Sociali
Gruppo Cariparma
Credito Agricole
Parma

Oggetto: Agenzie per Te.

Il diffondersi ed il consolidarsi dell'operatività, delle c.d. "Agenzie per te", stanno facendo emergere varie problematiche che riguardano la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'organizzazione del lavoro e le relazioni con la clientela.

- **Sgabelli podi** - le sedie che vengono utilizzate dai colleghi nei c.d. "podi", dei veri e propri sgabelli rialzati, non rispettano i principi ergonomici. Tale difformità è stata peraltro formalizzata dal Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) accogliendo le segnalazioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), in occasione dell'ultima riunione di consultazione ex art. 50 D.lgs. 81/08 svoltasi a Parma il 12 febbraio u.s. L'attività di assistenza ai clienti sembra provocare anche episodi di affaticamento muscolare e l'instaurarsi di vizi posturali con effetti negativi sulla salute.
- **Podi: funzionalità, computer e sicurezza informatica** - le postazioni degli addetti all'accoglienza, i c.d. "podi", risultano inadeguate rispetto alla necessità d'esecuzione di varie attività amministrative non prevedendo il necessario spazio per gestire la relativa documentazione cartacea. Ciò dipende dal fatto che, nella pratica quotidiana, le attività amministrative risultano tali e tante da non essere completamente gestibili nella c.d. "cassa tecnica", a cui dovrebbero essere ricondotte in base alle disposizioni. Queste postazioni sono dotate di terminale al quale è connesso, con le proprie credenziali, un collega, assistente alla clientela che, per il ruolo assegnatogli, risulta frequentemente impegnato nell'attività di assistenza lontano dalla postazione stessa. A tale terminale poi dovrebbero anche poter accedere, per servire il cliente in attesa, tutti gli altri colleghi della filiale. In pratica l'assistente alla clientela, per poter rispettare quanto previsto dal manuale "Norme per la gestione degli Userid e delle Password per accedere ai principali sottosistemi informativi presso il Gruppo Cariparma-Credito Agricole", dovrebbe disconnettersi ogni volta si dovesse allontanare dal "podio", anche per consentire, nel frattempo, l'eventuale connessione a qualche altro collega. Questa ininterrotta sequela di connessioni e sconnessioni assorbirebbe talmente tanto tempo da risultare impraticabile, determinando nei fatti il mancato rispetto della normativa con il conseguente potenziale rischio di un utilizzo non corretto della postazione. Infatti chiunque potrebbe utilizzare il terminale all'insaputa del collega "connesso", ma gli effetti e le responsabilità verrebbero in ogni caso ricondotti alla sua matricola, e potrebbero comportare implicazioni sia sul piano disciplinare che in relazione all'Accordo ex art.4 c. 2, L.N. 3000/1970 sull'applicazione del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 12.05.2011 n. 192 sottoscritto il 17/09/2014.
- **Privacy clienti zona podio** - la non rara concomitanza di clienti intorno all'area del podio, in attesa di essere assistiti, in assenza di qualsivoglia delimitazione, sullo stile della "linea gialla di cortesia", crea situazioni a serio rischio di violazione della privacy.
- **Sicurezza e privacy clienti utilizzatori apparecchiature-self** - in diverse realtà, le apparecchiature (sia interne, che esterne fruibili 24h/24h) essendo sprovviste di strutture divisorie e risultando spesso affiancate, non garantiscono la necessaria privacy. La mancanza di adeguati supporti, ove appoggiare effetti personali o contare le banconote in caso di prelievi consistenti, non agevola il cliente, tenuto anche conto che il limitato spazio in prossimità della tastiera dei bancomat evoluti è pendente verso l'esterno e comporta effettive possibilità di scivolamento di quanto posato. Negli orari in cui la filiale non è aperta al pubblico, l'area-self destinata ad essere utilizzata in autonomia dalla clientela non soddisfa i requisiti di sicurezza e di privacy. Nello specifico più clienti possono accedere all'area self contemporaneamente con potenziali possibilità di eventi criminosi.
- **Condizioni climatiche ambiente** - molte filiali, soprattutto quelle sprovviste della "lama d'aria" in prossimità dell'ingresso, accusano problemi di climatizzazione interna. Ove la "lama d'aria" è presente, il getto d'aria, particolarmente intenso, infastidisce la clientela che transita nella zona sottostante. Nelle realtà provviste invece di ingresso con doppia porta a consenso, la loro funzione

- **Divani clienti** - le "Agenzie per Te" classiche hanno in dotazione uno stesso modello di divano che, a causa dei "piedini" sporgenti hanno già provocato rovinose cadute a terra, anche con spiacevoli conseguenze.
- **Rumorosità generale, specifica e privacy clienti** - la presenza di ampi saloni per l'accoglienza, privi di adeguati sistemi fonoassorbenti, crea una fastidiosa e diffusa rumorosità ambientale che limita la comunicazione/conversazione sia degli Assistenti alla Clientela che i clienti che operano presso le apparecchiature dell'area "Self", sia dei Gestori all'interno dei salottini e nell'ufficio comune. Questa situazione si acuisce in particolare nelle filiali contraddistinte dalla quasi totale assenza di pareti divisorie in muratura, cartongesso o altro materiale insonorizzante, a cui sono stati preferiti lastroni in vetro dello spessore di poco superiore al centimetro - tra l'altro spesso aperte nella parte superiore, che non garantiscono la privacy dei clienti.
- **Vetrata e finestre verso l'esterno** - spesso le finestre sono prive di adeguato tendaggio per regolare la luminosità proveniente dall'esterno, e le vetrate trasparenti non oscurate non garantiscono la necessaria riservatezza.
- **Ufficio comune Gestori Privati** - i gestori manifestano serie difficoltà nel lavorare le pratiche sia per l'esiguità dello spazio fisico a disposizione, sia perché viene meno la necessaria concentrazione, con conseguente incremento della possibilità di commettere errori. Infatti il loro lavoro viene continuamente interrotto a causa della necessità di assistere la clientela nell'utilizzo delle apparecchiature dell'area "Self" ed essendo totalmente "a vista" sono oggetto di continui interpellanti da parte dei clienti per i più svariati motivi. All'interno di tali spazi così ridotti, la sussistenza contemporanea di normali conversazioni telefoniche, genera confusione per le voci che si sovrappongono o per il continuo e contemporaneo squillare dei telefoni, inficiando la privacy col rischio di crear danno alla clientela ed all'immagine aziendale
- **Gestione organizzativa del lavoro Assistenti alla Clientela** - vengono riscontrate molte criticità derivanti dal malfunzionamento delle apparecchiature dell'area "Self", che presentano frequenti guasti sia hardware che software, oppure sono frequentemente "off-line". Vengono segnalati anche danneggiamenti ai valori - in particolare banconote - versati dai clienti. La non capillare diffusione di apparecchiature che "riciccolano" il contante, determina la necessità di frequenti interruzioni del servizio per effettuare le operazioni di ricarica. In alcune realtà i carichi di lavoro della cassa tecnica risultano particolarmente gravosi, assommando all'ordinario lavoro di back office e di effettuazione delle "operazioni di cassa residuali", attività di tesoreria e/o di richiesta di esecuzioni di operazioni per contanti non effettuabili all'area self (es. pagamento delle spese condominiali). Il fenomeno del superamento dell'ordinario orario di lavoro, diffuso e costante anche a distanza di mesi dall'apertura delle "Agenzie per Te", risulta generalizzato su tutta la rete. Il fattore principale sembra dovuto alla rigida tempistica di apertura, per motivi di sicurezza, delle apparecchiature soggette a svuotamento per i dovuti controlli/contabilizzazioni, che di fatto non possono iniziare prima delle ore 16.20. Vengono segnalate problematiche anche in merito al controllo della regolarità degli assegni versati (distinta riplotagiva priva dell'atestazione del conto e della filiale di appoggio), nonché di scarsa chiarezza a riguardo le segnalazioni al MEF di eventuali banconote false rilevate dalle apparecchiature.
- **Gestione organizzativa del lavoro Gestori Privati** - ulteriori criticità riguardano il ruolo dei Gestori Family e Premium che, spesso, devono sopprimere alle necessità dell'accoglienza, posto che il modello prevede che il cliente debba essere prontamente assistito appena entra nella filiale. Il tempo trascorso dal gestore alle apparecchiature dell'area "Self" va a palese detrimento dei tempi da dedicarsi all'azione commerciale. La commissione di ruoli - commerciale e "amministrativo/operativo" - risulta difforme dalla vigente normativa contrattuale di secondo livello, in cui le attività nei diversi percorsi professionali sono definite e circoscritte, come pure dagli appositi "mansionari" pubblicati nella normativa aziendale interna. Un punto di attenzione, rimarcato dalla quasi totalità degli interessati, è la continua mobilità dei colleghi dall'ufficio comune ai salottini per incontrare i clienti e viceversa, muniti di portatile, mouse, telefono cordless, incartamenti vari e cancelleria: un trabusto per niente gradito, neanche ai clienti. In più, l'assenza di una stampante nei salottini crea un continuo "nomadismo" per cui i clienti rimangono "abbandonati" nei salottini. In questo continuo andirivieni i gestori vengono spesso bloccati dalla clientela in attesa, creando quella che viene percepita diffusamente dai clienti come la sensazione di "trovarsi in un mercato fionale". Indesiderato e non funzionale pure il continuo collegamento/scollamento del pc portatile e di eventuali periferiche (es. tablet per firma digitale e stampante parallela). In un contesto così caotico, risulta particolarmente difficoltoso il processo di programmazione e preparazione degli appuntamenti con i clienti del proprio portafoglio.
- **Distintivo personale metallico, porta-badge e privacy** - Posto che non sussistono norme che prescrivano al personale di indossare indumenti e/o accessori che non siano propri (salvo quanto

eventualmente stabilito dalla normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro), è stato fornito ai colleghi delle "Agenzie per Te Dinn" e "Dinn Light" un porta-badge da tenere per comodità intorno al collo, per poter azionare le nuove stampanti multifunzione wi-fi. Tale modalità di conservazione ed utilizzo del tessero personale consente all'interlocutore di visionare, oltre al nome e cognome, anche la matricola e la data di assunzione, in violazione della legge sulla privacy.

- **Rito dell'accoglienza** - Previsto in occasione dell'apertura al pubblico mattutina e pomeridiana, consiste nel raggruppare tutti i componenti della filiale (anche se operanti su più piani) in prossimità dell'ingresso della stessa per accogliere eventuale clientela in attesa, salutandola. Tale rituale, che nei corsi di preparazione all'apertura dell'Agenzia per Te è stato trasmesso verbalmente come un vero e proprio obbligo, ma che non trova riscontro in alcuna disposizione scritta, appare come un cerimoniale di dubbia utilità. Inoltre, più colleghi riferiscono che tale ammassamento suscita perplessità nei clienti.
- **Gestione della clientela dopo l'orario di sportello** - per l'inevitabile protrarsi delle attività, spesso i clienti sono presenti all'interno della filiale oltre l'orario di sportello, per cui al momento dell'uscita devono necessariamente transitare attraverso le porte di emergenza o le porte scorrevoli che conducono all'area self. In entrambi i casi si rende la filiale vulnerabile ad intrusioni di malintenzionati dall'esterno (rischio assente nelle filiali tradizionali grazie alla presenza delle "bussole") soprattutto dopo le 16.00, orario dedicato anche alle quadrature, in cui tesoretti, roller cash, ATM / MTA risultano aperti.
- **Prestazioni aggiuntive** - a causa della riduzione sistematica degli Assistenti alla Clientela, spesso dimezzati nel giro di poche settimane rispetto alla fotografia pre-ristrutturazione e della presenza di più macchinari ATM / MTA (talvolta 4) da "quadrare" quotidianamente a seguito della recente drastica riduzione dei massimali, risulta ormai associato il necessario e costante ricorso alle prestazioni aggiuntive da parte delle aree professionali, aspetto totalmente distonico rispetto a quanto previsto dagli accordi di Gruppo del 2 giugno e 20 dicembre 2012. La necessità di ricorrere allo straordinario riguarda anche i Gestori spesso costretti a predisporre le pratiche dopo l'orario di sportello in quanto frequentemente impegnati, nel corso della giornata, nella attività di accoglienza, assistenza e consulenza alla clientela.
- **Bachecca Sindacale** - viene segnalata l'assenza.

Le precedenti indicazioni e considerazioni, certamente non esaustive, frutto della fattiva collaborazione degli addetti alle Agenzie per Te, non possono che indurre le scriventi a manifestare perplessità sulla reale efficienza del nuovo modello di servizio.

Si ritiene necessario, urgente e indifferibile un intervento complessivo che, oltre a stabilire le misure correttive inerenti agli aspetti tecnico-logistici delle strutture fisiche dell'immobile nel quale sono insediate le APT, riconsideri soprattutto le modalità di organizzazione del lavoro, che stanno creando non pochi disagi al personale interessato ed alla clientela. Nella maggior parte della filiali in questione, la riorganizzazione e la ristrutturazione degli ambienti sembra avere privilegiato l'aspetto del layout moderno e il design minimalista con ampi open-space, senza considerare esaustivamente la funzionalità, la praticità e l'attenzione a numerosi fattori tipici della vita lavorativa, in primo luogo la salute e la sicurezza psicofisica delle lavoratrici e dei lavoratori, nonché la privacy della clientela.

In mancanza di provvedimenti urgenti, diretti e mirati a risolvere le problematiche sopra esposte, le scriventi saranno costrette a valutare tutti gli interventi possibili - anche di natura legale- per tutelare i lavoratori. In attesa di sollecito riscontro si porgono distinti saluti.

Parma, 20 aprile 2015

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE

Dircredito - Fabi - Fiba Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uil Ca