



## AGENZIE X TE...la storia infinita...

Continua, in maniera frammentata e con tempi dilatati, il tentativo da parte datoriale di dare riscontro alle numerose segnalazioni di problematiche sulle agenzie per te. Nella giornata dell' 8 marzo sono stati affrontati i seguenti temi:

- **"Podi" e relativi sgabelli** - rispetto alla segnalazione di inadeguatezza sia alle disposizioni di legge che alle reali necessità d'esecuzione delle varie attività amministrative, la delegazione datoriale ha affermato che, secondo un monitoraggio effettuato su 24 filiali, il "podio" non viene usato in maniera continuativa (fissata in almeno 20 ore settimanali) e pertanto non è soggetto ad alcuna rispondenza di legge in tema di ergonomia. Secondo tale monitoraggio l'assistente alla clientela passerebbe il proprio tempo al 50% alla postazione per l'accoglienza, il 43% in cassa tecnica, l'1% in piedi ai Totem ed ai bancomat con i clienti e il 6% in altre attività ...fortunatamente non identificate!  
Tali rilevazioni sono state fortemente contestate dalle OO.SS. in quanto appaiono palesemente distoniche rispetto alla realtà ed è stato rimarcato che il "buon senso" vorrebbe che, anche indipendentemente dalle disposizioni di legge, si adottassero soluzioni logistiche ed organizzative che consentano lo svolgimento delle mansioni nel modo più confortevole e pratico possibile.  
L'azienda ha prospettato l'adeguamento dei podi in 66 filiali e la creazione di postazioni di c.d. back-up, in pratica delle postazioni di lavoro diverse dalla "cassa tecnica". Nessuna risposta è stata fornita sulle questioni privacy clienti al podio, e sulla sicurezza informatica del computer del podio quando l'assistente si allontana.
- **Presenza clienti oltre l'orario di sportello** - secondo un'analisi condotta su oltre 200 filiali in oltre il 50% si evidenziano varie aperture della porta di emergenza (così come viene monitorata dalla Control Room), su 13 filiali si registra una casistica veramente preoccupante. La situazione crea ovviamente anche un incremento del rischio rapina ed a tal proposito è stata preannunciata l'installazione di "apparecchiature tecnologiche", ancora non precisate, per mitigare il rischio. Le OO.SS. hanno contestato questa rilevazione specificando che l'uscita della clientela oltre l'orario di sportello avviene anche dalle porte dell'area self e quindi si presume che tale fenomeno abbia dimensioni ben maggiori. L'installazione di "apparecchiature tecnologiche", che saranno ovviamente da valutare ai sensi dell'art. 4 della legge 300/70 sui controlli a distanza, non risolve il vero problema: la presenza dei clienti fuori dell'orario di sportello deve essere una vera eccezione!
- **Rumorosità generale e specifica** - secondo i monitoraggi non ci sarebbero rilevazioni oltre i limiti di legge, salvo rari casi sui quali si sta intervenendo. Evidentemente i colleghi che lo hanno segnalato hanno un evidente problema: l'orecchio troppo fino!
- **Straordinari** - con un monitoraggio su 150 filiali operanti come Agenzie per Te da almeno 12 mesi si è rilevato che in circa il 30% delle stesse vi sia stato effettivamente un incremento del lavoro straordinario. L'azienda ha riportato i dati di un monitoraggio, con il campo ristretto a 7 filiali caratterizzate da un aumento dello straordinario, arrivando alla conclusione che il fenomeno sia determinato, dalla **scarsa collaborazione tra Assistenti e Gestori. Pertanto, sarà dato corso ad interventi di carattere formativo su Gestori ed Assistenti alla Clientela per far sì che il modello venga correttamente applicato.**  
Una affermazione disarmante! Le OO.SS. hanno contestato la pochezza del campione statistico ed il fatto che la valutazione del problema debba essere fatta non solo sugli incrementi ma sull'entità assoluta del fenomeno. **Le OO.SS. hanno poi contestato con estrema decisione le affermazioni sulla mancata collaborazione**, puntando invece il dito sulle inefficienze logistiche, organizzative e delle apparecchiature dell'area self che a loro giudizio determinano tempi di lavorazione addirittura superiori a quelli di una filiale tradizionale nonché agli organici non adeguati.
- **PC portatili gestori** - la delegazione datoriale ha ribadito che tali computer sono assolutamente a norma di legge e che la scelta dei 14 pollici è dovuta ad una presunta praticità negli spostamenti. Le OO.SS. esprimono forti perplessità anche dopo la discutibilissima introduzione di supporti e "tastierine" esterne a dir poco improponibili e ritengono che, a prescindere dal rispetto formale della norma, tale scelta sia incompatibile con una agevole operatività. È stata anche dichiarata la disponibilità a fornire pc con schermo di maggiori dimensioni, su richiesta avvalorata dal medico competente aziendale, qualora i lavoratori manifestino dei disturbi.

In conclusione: una delegazione datoriale che continua, per sua stessa ammissione, a muoversi nel "grigio", ed a cui il tavolo sindacale ha nuovamente richiesto di impegnarsi concretamente per creare condizioni di lavoro e vita ragionevoli quale "ingrediente" indispensabile al raggiungimento degli ambiziosi risultati, oltre ad una doverosa tutela della salute dei dipendenti.

Alla luce delle numerose criticità che la partenza ed il consolidamento delle Agenzie per te hanno evidenziato, le OO.SS., in previsione dell'espansione e dell'evoluzione del modello di servizio, hanno richiesto un aggiornamento sull'evoluzione stessa, e cioè se le future trasformazioni delle unità organizzative terranno conto dei numerosi aspetti da rivedere. L'azienda si è impegnata a fornire riscontro in occasione della presentazione dei progetti in corso di definizione legati al Mo.Ser.

In generale, restano ancora vari punti inevasi, di conseguenza le OO.SS. ha ribadito la necessità di velocizzare il confronto.

Nel corso della giornata sono stati anche affrontati altri argomenti in tema "salute e sicurezza":

- **clima** - è in corso massiccio investimento per adeguamento dell'impiantistica di condizionamento.
- **rapine** - gli eventi hanno un trend in diminuzione; preoccupante risulta però il fenomeno delle c.d. "rapine di lunga durata" durante le quali i criminali sono rimasti all'interno della filiale per più di un'ora. Su 17 eventi, 6 sono le tentate rapine e 11 quelle effettivamente portate a termine. Di queste ben 7 sono di lunga durata. Le rapine per la maggior parte avvengono nel pomeriggio: 8 dalle 15 alle 16, e 3 dopo le 16. E' stata dichiarata la volontà di intervenire con uno specifico addestramento per il personale ed una definizione di un protocollo di comportamento a cui attenersi in caso di rapina.

## PRIVACY

Nel corso dell'incontro di gruppo del 7 marzo l'Azienda ha fornito riscontro alle OO.SS in merito alle richieste di chiarimenti delle stesse a seguito delle numerose circolari e regolamenti recentemente emanati.

Le segnalazioni e le richieste di chiarimenti dei dipendenti in merito all'**Informativa sul trattamento dei dati personali dell'interessato** (presente in procedura HR Access), derivano dalla previsione di valorizzare la spunta per acconsentire al trattamento riguardante i dati per cui il consenso è facoltativo.

La circ. **16/070** del 24.2.2016 "**Gestione dati personali**" dispone che i dati sensibili debbano essere custoditi in locali e/o armadi e cassette dotati di serratura. È stato evidenziato all'Azienda che in molte strutture ( agenzie e uffici interni) non esiste la possibilità di adempiere alla norma, per assenza/insufficienza degli stessi.

Preso atto della carenza organizzativa è stata data indicazione di effettuare una comunicazione da parte delle strutture interessate dalle criticità , scrivendo alla casella [CU894@cariparma.it](mailto:CU894@cariparma.it). L'invito dell'Azienda è di operare nel frattempo, ed in attesa delle adeguate dotazioni, con l'usuale diligenza richiesta.

Per quanto riguarda l'uso di **strumenti personali**, utilizzati dai dipendenti in reperibilità o su chiamata per lo svolgimento dell'attività lavorativa, l'Azienda su specifica richiesta di chiarimento e visto il preciso divieto espresso nell'informativa privacy, suggerisce che per tali utilizzi occorra l'autorizzazione scritta del proprio responsabile o della struttura di appartenenza.

Considerando che la dotazione di strumentazione aziendale è già riconosciuta in alcuni casi a qualche dipendente, consigliamo al lavoratore in reperibilità o soggetto a chiamata di richiedere strumentazione adeguata da utilizzare in luogo della propria dotazione personale.

È stato inoltre sollecitato un riscontro a quanto previsto all'accordo sindacale del 17.9.2014, in applicazione ad una norma emanata dal garante della privacy che impone il monitoraggio dei comportamenti anomali messi in atto da parte dei dipendenti e riferiti ad operazioni di inquiry sui dati personali della clientela. In particolare il Garante disponeva la registrazione e la conservazione delle inquiry effettuate su persone fisiche e ditte individuali che risultassero anomale per numero o frequenza rispetto a parametri determinati.

L'azienda, ad oggi, non è stata in grado di elaborare i dati richiesti in quanto, a causa dell'elevato numero di alert mensili, dovrà perfezionare il sistema di elaborazione.

Parma, 18 marzo 2016

**LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE**  
**Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uilca - Unisin**