



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΩΝ
ΠΔΕΑΥΕ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ – ΚΡΗΤΗΣ



Αρ. Πρωτ.: 720181
Ημ/νια Πρωτ.: 28/11/2025

Προς: Σ.Ε.Υ.Τ.Π.Ε.

Ταχ. Δ/νση: Αγησιλάου 10
Ταχ. Κώδικας: 10437
Τηλέφωνο: 210-5289128 – 168
e-mail: teaye.a-ath@hli.gov.gr

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΘΕΜΑ: Απάντηση στο με αριθμ. Πρωτ. 716825/2025 έγγραφο

ΣΧΕΤ: Το από 27/11/2025 αίτημά σας αποσταλέν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Σε απάντηση του ανωτέρω σχετικού εγγράφου σας, αναφορικά με τις ενέργειες στις οποίες προέβη η Υπηρεσία μας στο πλαίσιο διερεύνησης της καταγγελίας του Συλλόγου σας, που αφορούσε σε προβλήματα μυοσκελετικά και οράσεως των εργαζομένων στην εξυπηρέτηση πελατών από την χρήση φορητών υπολογιστών 14,1 inches, σας γνωρίζουμε τα εξής στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας.

Αμέσως μετά την πραγματοποιηθείσα σύσκεψη στο Γραφείο του Διοικητή της Επιθεώρησης Εργασίας και ακολουθώντας το πλάνο ενεργειών που είχε αποφασισθεί η Υπηρεσία μας προέβη στα κάτωθι:

Όπως είχε σχεδιαστεί, οργανώθηκαν και πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι σε διάφορα καταστήματα της Τράπεζας προκειμένου να διαπιστωθεί η ευστάθεια των αναφερόμενων στην καταγγελία.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι σε 4 υποκαταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς (2 στην Αττική και 2 στην Κρήτη) ενώ παράλληλα πραγματοποιήθηκαν και 2 έλεγχοι σε υποκαταστήματα άλλων Τραπεζών προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα σύγκρισης.

Από τους πραγματοποιηθέντες ελέγχους στα καταστήματα της τράπεζας Πειραιώς διαπιστώθηκαν τα εξής:

- Οι εργαζόμενοι που απασχολούνταν στην υποδοχή του καταστήματος (*island bar*), στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών (*talking corners*) και στα σημεία συναντήσεων (*meeting rooms*) χρησιμοποιούσαν φορητούς υπολογιστές των οποίων το μέγεθος της οθόνης ήταν 14,1 inches. Στα σημεία αυτά απασχολούνται οι εργαζόμενοι της Τράπεζας όταν πρόκειται να εξυπηρετήσουν κάποιον πελάτη. Για τις υπόλοιπες

εργασίες τους διαθέτουν γραφεία που τους παρέχονται μεγάλες οθόνες σταθερών υπολογιστών

- Σύμφωνα με όσα μας αναφέρθηκαν, ο χρόνος απασχόλησης στα σημεία αυτά, κατά την διάρκεια της ημέρας, ενδέχεται να αποτελεί και το σύνολο του εργασιακού τους χρόνου, γεγονός που καθιστά την απασχόλησή τους αυτή μόνιμη θέση εργασίας. Η συγκεκριμένη διαπίστωση αφορούσε κυρίως τα καταστήματα που ελέγχθηκαν στην Αττική καθώς, για τα ελεγχθέντα καταστήματα της Κρήτης, η ενημέρωση που δόθηκε στους Επιθεωρητές ανέφερε ότι πραγματοποιούνται 3 – 4 ραντεβού την ημέρα και τον υπόλοιπο χρόνο τους απασχολούνται στα γραφεία τους που διαθέτουν μεγάλες οθόνες.
- Παρατηρώντας τους χαρακτήρες που εμφανίζονταν στις διάφορες εφαρμογές διαπιστώθηκε ότι στις περισσότερες από αυτές δεν υπήρχε δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των χαρακτήρων οι οποίοι ήταν κάτω από 2mm και σε καμία περίπτωση δεν έφταναν τα 3,5 mm που προβλέπονται από την σχετική νομοθεσία
- Από τους πραγματοποιηθέντες ελέγχους σε υποκαταστήματα άλλων Τραπεζών διαπιστώθηκε ότι σε υποκατάστημα μιας τράπεζας αν και υφίστατο η αντίστοιχη πρακτική (εξατομικευμένα ραντεβού σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο) εντούτοις οι εργαζόμενοι διέθεταν σταθερό υπολογιστή με μεγάλη οθόνη και διακριτή θέση από τους πελάτες ενώ σε υποκατάστημα τρίτης Τράπεζας δεν υπήρχε καθόλου η συγκεκριμένη πρακτική και οι εργαζόμενοι εξυπηρετούσαν τους πελάτες τους στα γραφεία τους όπου διέθεταν μεγάλες οθόνες

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω μέσω των δελτίων ελέγχων ζητήθηκαν τα κάτωθι στοιχεία από την Τράπεζα:

1. Να αποσταλεί το τμήμα τη Γραπτής Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου που αφορά την προστασία των εργαζομένων που απασχολούνται σε οθόνες οπτικής απεικόνισης και ιδίως σε αυτούς που χρησιμοποιούν φορητούς υπολογιστές για την εξυπηρέτηση πελατών
2. Ενημερωτικό σημείωμα που να περιγράφει αν και κατά πόσον η Τράπεζα έχει προβεί στις προβλεπόμενες εξετάσεις (οφθαλμολογικός και μυοσκελετικός έλεγχος) με την καταχώρηση αριθμού εξετασθέντων
3. Εάν υπάρχουν συλλογικά αποτελέσματα εξετάσεων
4. Αν από τα αποτελέσματα των εξετάσεων αναδείχθηκαν προβλήματα υγείας που ενδεχομένως συνδέονται με την χρήση φορητών υπολογιστών με μικρή οθόνη
5. Την άποψη των υπευθύνων Ιατρών Εργασίας, όπως αυτή προκύπτει από τον συστηματικό έλεγχο των εργαζομένων που χρησιμοποιούν φορητούς υπολογιστές κατά την εξυπηρέτηση πελατών, κατά πόσον αυτοί είναι ασφαλείς για τους εργαζόμενους σε σχέση με την πρόκληση οφθαλμολογικών και μυοσκελετικών προβλημάτων

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στα αιτήματα των δελτίων ελέγχων της Επιθεώρησης Εργασίας και απέστειλε απαντήσεις για όλα σχεδόν τα ζητηθέντα στοιχεία και ειδικότερα απέστειλε

- ✓ Γραπτή Εκτίμηση Επαγγελματικού κινδύνου και ειδικά το Τμήμα που αφορά στην απασχόληση των εργαζομένων με φορητούς υπολογιστές στο οποίο γίνεται ειδική αναφορά για την αυστηρή τήρηση των προβλεπόμενων στην σχετική νομοθεσία. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι η εργασία με οθόνες φορητών υπολογιστών είναι ασφαλής εφόσον τηρούνται πιστά όσα προβλέπονται από την σχετική νομοθεσία (Π.Δ. 398/94, αρ.11, ΠΑΡ Ι, εδ. 1.2 και 1.3) ενώ παράλληλα βεβαιώνεται ότι ο

εξοπλισμός είναι απόλυτα συμβατός με τα ψηφιακά συστήματα και το λογισμικό τους.

- ✓ Ενημέρωση ότι η Τράπεζα διαθέτει ασφαλιστικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει πέραν των άλλων εξετάσεων και οφθαλμολογικό και μυοσκελετικό έλεγχο
- ✓ Ενημέρωση ότι οι οδηγίες που έχουν δοθεί είναι να μην πραγματοποιούνται τόσα ραντεβού που να καθιστούν την απασχόληση των εργαζομένων στα σημεία αυτά μόνιμη θέση εργασίας για αυτό και τα ραντεβού που διατίθενται στην εφαρμογή προς τους πελάτες είναι ανά μία ώρα ώστε να υπάρχει η δυνατότητα απομάκρυνσης από τα σημεία αυτά καθώς το κάθε ραντεβού διαρκεί το πολύ μισή ώρα.
- ✓ Αναφορικά με το πλήθος των εξετάσεων που έχουν πραγματοποιηθεί και ενδεχόμενα συλλογικά αποτελέσματα, η Τράπεζα απέστειλε στοιχεία από τα οποία αποφαίνεται ότι περίπου 1800 – 2000 εργαζόμενοι κάθε χρόνο πραγματοποιούν το πρόγραμμα ιατρικών εξετάσεων στο οποίο περιλαμβάνεται και οφθαλμολογικός και μυοσκελετικός έλεγχος. Ως προς τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών αιτήθηκε πίστωση χρόνου προκειμένου να συλλέξει και να επεξεργαστεί τα στοιχεία.

Ακολούθως πραγματοποιήθηκε συνάντηση με Διοικητικά στελέχη της Τράπεζας Πειραιώς προκειμένου να δοθούν περισσότερες διευκρινίσεις σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης του ζητήματος.

Μετά το πέρας της συζήτησης που πραγματοποιήθηκε η Τράπεζα Πειραιώς απέστειλε ενημερωτικό σημείωμα με το οποίο μας γνώριζε τις ενέργειες στις οποίες θα προχωρούσε και συγκεκριμένα:

- ✓ Τοποθέτηση εντός Νοεμβρίου οθονών οπτικής απεικόνισης, με ειδικό φίλτρο περιορισμού θέασης από τρίτους, στο χώρο υποδοχής πελατών για σύνδεση του laptop
- ✓ Οργάνωση και διαχείριση των ραντεβού ώστε ανά κλεισμένο ωριαίο ραντεβού να υπάρχει διακριτός χρόνος εξυπηρέτησης πελάτη και ισόχρονος διεκπεραίωσης στη θέση εργασίας
- ✓ Εναλλαγή των ρόλων στην χρήση των σημείων εξυπηρέτησης ώστε να γίνεται ολιγόλεπτη χρήση των laptop και να δοθεί έμφαση στην χρήση των εργονομικών θέσεων εργασίας
- ✓ Μεγέθυνση των χαρακτήρων με αυτόματη ρύθμιση σε μεγέθυνση 150% με δυνατότητα εναλλαγής σε 125% ή 100% από τον χρήστη.
- ✓ Όλα τα παραπάνω θα ισχύσουν σε όλα τα καταστήματα εφαρμογής του νέου μοντέλου μετασχηματισμού καταστήματος με σκοπό την εξυπηρέτηση των πελατών από σύγχρονα ψηφιακά μέσα.

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Χριστίνα Τσακτσίρα