

Piano di protezione COVID-19 settore bancario

Piano di protezione per le strutture bancarie accessibili al pubblico (aree clienti, sportelli e aree self-service). Le banche prive di tali strutture non necessitano di un piano di protezione.

1. Introduzione

I gestori di strutture accessibili al pubblico devono disporre di un piano di protezione per la lotta contro la pandemia di COVID-19.

Il presente piano di protezione è stato elaborato dall'Associazione padronale delle Banche in Svizzera in accordo con l'Associazione svizzera degli impiegati di banca e la Società impiegati di commercio in qualità di parti sociali del settore bancario, in applicazione dell'art. 4 dell'ordinanza sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19) in casi particolari (versione del 12 dicembre 2020).

Questo piano è inteso come soluzione settoriale. La banca firmataria ne conferma l'applicazione e l'attuazione.

L'obbligo di predisporre un piano di protezione si applica alle «strutture accessibili al pubblico». Nel settore bancario, questo sono aree clienti, sportelli e aree self-service.

Le banche che non presentano strutture di questo tipo non sono considerate «accessibili al pubblico» e non sono tenute a presentare il piano di protezione.

2. Principi

La banca garantisce il rispetto delle seguenti disposizioni con le relative misure:

- Tutte le persone si lavano o si disinfettano regolarmente le mani;
- Tutte le persone si mantengono a una distanza di 1,5 metri;
- Tutte le persone indossano una mascherina;
- Adeguata e regolare pulizia delle superfici e degli oggetti dopo l'uso, in particolare se vengono toccati da più persone;
- I dipendenti con sintomi influenzali vanno mandati a casa, mentre la clientela con sintomi influenzali non va servita nei locali della banca;
- Registrazione dei dati di contatto se la distanza di 1,5 metri è ridotta per oltre 15 minuti senza misure di protezione;
- Comunicazione ai dipendenti e alle altre persone interessate in merito alle direttive e alle relative misure.

3. Igiene delle mani

Tutte le persone si lavano o si disinfettano regolarmente le mani.

Misure:

- All'ingresso in banca, i clienti applicano un disinfettante per le mani.
- I dipendenti della banca si lavano regolarmente le mani con acqua e sapone, in particolare prima di arrivare sul luogo di lavoro nonché prima e dopo le pause. Nei luoghi di lavoro dove questo non sia possibile occorre utilizzare un disinfettante per le mani.
- La banca assicura una scorta sufficiente di prodotti per l'igiene.
- Rimozione di oggetti superflui che possono essere toccati dai clienti, ad esempio le riviste.

4. Distanziamento sociale

Tutte le persone presenti in banca si mantengono a una distanza di 1,5 metri dagli altri.

Misure:

- Segnalazione di un flusso coordinato (segnalazione dell'ingresso, del percorso fino allo sportello e di quello per l'uscita), a meno che non risulti evidente dalla struttura della sede;
- Demarcazioni a terra ad almeno 1,5 metri di distanza per la clientela in attesa;
- Garanzia di una distanza minima di 1,5 metri nelle aree clienti (ad esempio gruppi di sedie);
- Limitazione del numero di persone presenti in tutti gli spazi accessibili al pubblico (4 metri quadrati a persona per superfici fino a 30 metri quadrati; 10 metri quadrati a persona per superfici superiori a 30 metri quadrati).

5. Mascherine

Indossare sempre la mascherina durante l'intera permanenza nelle aree clienti, agli sportelli e nelle aree self-service.

Misure:

- Clienti e dipendenti della banca indossano la mascherina;
- I dipendenti della banca (personale allo sportello) sono esonerati dall'obbligo di mascherina solo se la loro postazione di lavoro si trova in una zona separata dall'area clienti mediante misure strutturali (ad esempio vetro antisfondamento, parete);
- Segnalazione dell'obbligo di mascherina;
- La mascherina può essere rimossa solo temporaneamente per l'identificazione del cliente o in caso di problemi di comunicazione;
- I clienti che si rifiutano di indossare la mascherina vengono invitati a lasciare l'edificio.

6. Pulizia

Adeguata e regolare pulizia delle superfici e degli oggetti dopo l'uso, in particolare se vengono toccati da più persone.

Misure:

- Assicurare un ricambio d'aria regolare e sufficiente.
- Pulire e/o disinfettare regolarmente superfici e oggetti (ad esempio superfici di lavoro, tastiere, telefoni) con un detergente disponibile in commercio, soprattutto se sono utilizzati da più persone (in particolare per le postazioni di lavoro condivise);
- Non condividere tazze, bicchieri, piatti o utensili. Dopo l'uso risciacquare le stoviglie con acqua e sapone;
- Pulire regolarmente maniglie, pulsanti dell'ascensore, ringhiere delle scale, macchine del caffè e altri oggetti che vengono spesso toccati da più persone;
- Pulire regolarmente le toilette;
- Svuotare regolarmente i cestini della spazzatura e smaltire correttamente (in particolare se sussiste la possibilità di lavarsi le mani);
- Evitare di toccare i rifiuti, utilizzare sempre strumenti appositi (scopa, paletta ecc.);
- Indossare i guanti nel maneggiare i rifiuti e gettarli nella spazzatura subito dopo l'uso.

7. Coordinate

Registrazione dei dati di contatto della clientela se la distanza di 1,5 metri è ridotta per oltre 15 minuti (stretto contatto) e nessuna misura speciale di cui al punto 4 e 5 è possibile.

Misure:

- Registrazione delle coordinate della clientela in caso di contatto stretto senza misure di protezione, a meno che la banca non disponga già dei dati (cognome, nome, residenza, numero di telefono);
- Comunicazione alla clientela sulla registrazione dei dati di contatto in caso di contatti stretti e sull'obbligo di fornire informazioni alle autorità sanitarie sui contatti stretti in caso di infezione, secondo la legge sulle epidemie.

8. Persone con sintomi influenzali

I dipendenti con sintomi influenzali vanno mandati a casa, mentre i clienti con sintomi influenzali non vanno serviti nei locali della banca.

Misure:

- I dipendenti con sintomi influenzali devono essere mandati immediatamente a casa;
- I clienti con sintomi influenzali non devono essere ammessi nell'area della consulenza ma vanno serviti per telefono od online. In alternativa va spostato l'appuntamento.

9. Informazioni

Comunicazione ai dipendenti e alle altre persone interessate in merito alle direttive e alle relative misure.

Misure:

- All'ingresso affiggere le raccomandazioni dell'UFSP in vigore per la lotta contro la pandemia («pittogrammi»);
- Avviso sull'impossibilità di servire clienti con sintomi influenzali in banca.
- Assicurarsi che i dipendenti in servizio presso le strutture bancarie accessibili al pubblico (aree clienti, sportelli, aree self-service) abbiano letto e compreso il presente piano di protezione.

Conferma

Il presente documento è stato distribuito in forma idonea ai dipendenti della banca attivi nelle aree accessibili al pubblico.

Nome banca, filiale/località:

Responsabile, firma e data:

Versione 4.0, Stato 23.12.2020