

**NSZZ Solidarność**  
**Krajowy Sekretariat Banków,**  
**Handlu i Ubezpieczeń**  
**ul. Floriana 7, 40-286 Katowice**

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na pismo z 16 marca br. przesłane do Prezesa i Zarządu Santander Bank Polska dotyczące odpowiedzialności za bezpieczeństwo naszych pracowników ich rodzin i klientów w czasie epidemii koronawirusa, informujemy:

- Santander Bank Polska od początku wystąpienia ryzyka związanego z koronawirusem SARS-CoV-2 podejmuje szereg działań adresowanych do pracowników, w tym doradców mających bezpośredni kontakt z klientami.  
Zgodnie z rozporządzeniem administracji rządowej oraz samorządów lokalnych Santander Bank Polska zalecił pracownikom centrum wsparcia biznesu pracę zdalną. Niezależnie podjęto działania optymalizujące bezpieczeństwo pracowników w centralach banku, na ten moment została zakończona dezynfekcja centrali w Lublinie. Pracownikom na bieżąco przesyłane i udostępniane są informacje w zakresie profilaktyki oraz bezpieczeństwa ich zdrowia oraz w kwestii zapewnienia bezpieczeństwa warunków miejsc świadczenia pracy.
- Dokonano zakupu i przekazano do sieci oddziałów środki zwiększające bezpieczeństwo w postaci maseczek i rękawiczek ochronnych, środków dezynfekcji osobistej. Jednocześnie dwa razy dziennie zbierane są z oddziałów informacje dotyczące bieżącego zapotrzebowania, na które bank adekwatnie reaguje. W celu zapewnienia ciągłości dostaw bank podjął współpracę z producentem maseczek.
- Dodatkowo, by zapewnić gwarancję dostaw materiałów ochronnych oraz jednorazowych długopisów, utworzono wewnętrzną sieć dystrybucji na poziomie makroregionów lub regionów banku, celem zmitygowania ewentualnych ryzyk związanych z realizacją dostaw przez sieć kurierów.
- Na wypadek konieczności zwiększenia potrzeb zapewnienia środków dezynfekcji każdy z dyrektorów sieci oddziałów Santander Bank otrzymał dyspozycję oraz budżet na zapewnienie zakupów płynów do dezynfekcji we własnym zakresie.
- Bank podjął również działania służące zapewnieniu bezpieczeństwa i dezynfekcji przestrzeni oddziałów.



1. miejsce  
za bankowość tradycyjną  
2. miejsce  
za bankowość internetową



2. miejsce  
za „Bank przyjazny firmie”

- Bank sukcesywnie, w miarę możliwości producenta, dostarcza oddziałom osłony plexi. Wraz osłonami wysłane zostały instrukcje montażu oraz zasad obsługi klientów.
- Bank zdecydował także o skróceniu pracy oddziałów maksymalnie do pięciu godzin dziennie. Rekomendowane godziny otwarcia to 11:00-16:00. Niemniej każdy z dyrektorów oddziałów, w porozumieniu ze swoim przełożonym, rekomenduje godziny pracy swojego oddziału, znając specyfikę lokalną i potrzeby klientów. Zmiany w zakresie dostępności oddziałów oraz godzin pracy są komunikowane klientom za pośrednictwem strony banku [www.santander.pl/koronawirus](http://www.santander.pl/koronawirus). Tam również klienci są zapraszani do zdalnego kontaktu z bankiem. Bank na bieżąco analizuje zgłoszenia pochodzące od pracowników oddziałów, odpowiednio reagując oraz optymalizując sieć dostępnych placówek.
- Bank podjął decyzję o wyłączeniu części placówek z bezpośredniej obsługi klienta.
- Bank prowadzi systematyczną komunikację z pracownikami, informując ich zarówno o bezpiecznych zasadach obsługi klientów, jak i zmianach związanych z rozwojem sytuacji epidemiologicznej.
- Bank, w informacji przekazywanej klientom, rekomenduje bezpieczne zasady m.in. odległość oczekiwania w kolejce, przebywania w oddziale, zalecenia związane z obsługą. Ograniczyliśmy liczbę osób przebywających w oddziale w jednym czasie. Obecnie w oddziale może przebywać tylu klientów, ilu jest doradców. Prosimy klientów, aby oczekiwali na zewnątrz w odpowiednich odstępach. W przypadku wielu oddziałów wsparcie w zarządzaniu kolejką, pomoc klientom i doradcom zapewniają pracownicy ochrony.
- W odniesieniu do pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem, a znajdujących się w grupie podwyższonego ryzyka zachorowalności, takich jak pracownicy w wieku 55+, pracownicy przewlekle chorzy i kobiety w ciąży, bank rekomenduje pracę zdalną lub w przypadku braku narzędzi do pracy zdalnej, o pozostaniu w domu bez świadczenia pracy, pozostawiając decyzję pracownikowi.
- Ponadto bank jest w trakcie przyjmowania założeń premiowania wynikających z wprowadzenia stanu zagrożenia epidemicznego.
- W przypadku sieci bankomatów bank prowadzi rozmowy z firmami zajmującymi się serwisowaniem bankomatów w celu zwiększenia bezpieczeństwa korzystania przez klientów. Planujemy także zasilenie bankomatów w środki dezynfekcyjne. Uzupełnianie gotówki odbywa się na bieżąco - mogą wystąpić czasowe opóźnienia spowodowane ograniczeniami logistycznymi przez firmę serwisującą. Zachęcamy naszych klientów do płatności bezgotówkowych - kartą, telefonem lub płatnościami mobilnymi. Ponadto – m.in. w celu odciążenia ruchu w placówkach – Bank podjął decyzję o czasowym zwolnieniu klientów indywidualnych z opłaty za wypłaty gotówki z bankomatów obcych.



1. miejsce  
za bankowość tradycyjną  
2. miejsce  
za bankowość internetową



2. miejsce  
za „Bank przyjazny firmie”

- Równocześnie bank podjął kampanię informacyjną do klientów w kanałach zdalnych, sms oraz za pośrednictwem strony [www.santander.pl/koronawirus](http://www.santander.pl/koronawirus), której celem jest informowanie klientów o bezpiecznych zachowaniach, dostępnych kanałach obsługi oraz zasadach.

Jednocześnie, jednostki odpowiedzialne na bieżąco monitorują sytuację, podejmując działania dla zapewnienia bezpieczeństwa pracy oraz wsparcia klientów i naszych pracowników w tej trudnej sytuacji.

Z wyrazami szacunku



Członek Zarządu Santander Bank Polska



1. miejsce  
za bankowość tradycyjną  
2. miejsce  
za bankowość internetową



2. miejsce  
za „Bank przyjazny firmie”