Szanowni Państwo

Dziękuję za skierowany do całego Zarządu Banku apel o podjęcie działań związanych z aktualną sytuacją w naszym kraju.

Przyjmuję go jako przejaw troski ze strony organizacji związkowych o dobro naszych pracowników i klientów. Zawiera on wiele słusznych stwierdzeń, z którymi wszyscy się zgadzamy, albowiem bezpieczeństwo naszych pracowników i klientów jest dla Zarządu Banku i dla nas wszystkich bardzo ważne.

Pragnę zapewnić, że Zarząd Banku i powołany przez Zarząd Komitet ds. Coronawirusa codziennie analizuje sytuację i podejmuje praktyczne działania oraz trudne decyzje, właśnie w celu zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa ww. osobom.

Sytuacja jest trudna, wyjątkowa i bardzo zmienna.

Jak zapewne Państwo wiecie wszyscy nasi pracownicy, którzy mają możliwość pracy zdalnej – już od zeszłego tygodnia pracują w swoich domach, w maksymalnym możliwym wymiarze. W niektórych jednostkach praca jest realizowana w systemie wymiennym, w tzw. split-teamach (zespoły rozdzielone) polegających na odseparowaniu osób wykonujących te same obowiązki.

W związku ze zwiększeniem wykorzystania pracy zdalnej, podjęliśmy decyzję o podniesieniu limitu internetu w służbowych telefonach do 8 GB, tak aby osoby nie mające internetu domowego mogły pracować łącząc się przez telefon służbowy.

Staramy się zadbać także o osoby świadczące pracę w siedzibach Banku.

Od zeszłego tygodnia sukcesywnie dostarczane są mydła antybakteryjne do wszystkich lokalizacji. W związku z trudnościami dystrybucyjnymi, niektóre dostawy zostały opóźnione, stąd nie wszędzie dotarły na czas. W tym tygodniu pojawiają się żele antybakteryjne (dla pracowników i klientów Banku) oraz środki do samodzielnej dezynfekcji powierzchni. Rozpoczęła się także wysyłka maseczek i rękawiczek lateksowych w pierwszej kolejności do Oddziałów, a w kolejnych transportach również do Centrów Biznesowych SME i Korpo.

Zmienione zostały zasady korzystania z miejsc parkingowych – od poniedziałku wszystkie miejsca parkingowe są ogólnodostępne, bez przypisania do konkretnego samochodu/pracownika, w celu umożliwienia pracownikom przyjazdu do pracy samochodem i uniknięcia konieczności korzystania z komunikacji publicznej.

Podjęliśmy także decyzję o czasowym wstrzymaniu zapisów na indywidualne szkolenia zewnętrzne. Wszystkie złożone do tej pory zgłoszenia na szkolenia z terminem realizacji przypadającym w marcu i kwietniu zostały odwołane.

Jeśli chodzi o nasze oddziały – to zgodnie z decyzją rządu nie jest możliwe ich całkowite zamknięcie. Natomiast  podjęliśmy już wiele działań mających na celu zminimalizowanie ryzyka zakażenia pracujących w nich osób.

Kluczowe decyzje Komitetu z ostatnich dni to:

1.       Zmiana godzin pracy oddziałów – oddziały będą pracować od 10.00 – 16.00. Dla klientów są otwarte w godzinach 10.00 – 15.00.

2.       Zakup i montaż osłon plexi, które oddzielą naszych pracowników od klientów – tutaj jedna uwaga, wszelkiego rodzaju działania wymagające zakupu wyposażania (rękawiczki, maski, żele antybakteryjne, mydła, osłony plexi etc) są uzależnione od możliwości dostawców.

W Obszarze Bankowości MSP i Korporacji funkcjonowanie Centrów Biznesowych utrzymane zostało tylko do obsługi klientów w wyjątkowych przypadkach. Pracownikom została umożliwiona praca zdalna – w maksymalnie możliwym wymiarze. W pracy z klientami wykorzystywane są kanały elektroniczne.

Spotkania z klientami zostały ograniczone do absolutnego minimum, przy zdecydowanym zachowywaniu zasad bezpieczeństwa. Przygotowywany jest także uproszczony i możliwie zdalny proces pomocy klientom, którzy będą mieli problemy wynikające z panującej sytuacji.

Planowana jest dodatkowa komunikacja do wszystkich klientów w celu zachęcenia ich do korzystania z kanałów elektronicznych i maksymalnego ograniczenia ich przychodzenia do oddziałów.

Jesteśmy świadomi tego, jak decyzje związane z walką z koronawirusem mogą wpłynąć na działalność biznesową Banku oraz na możliwość realizacji przez pracowników zakładanych planów sprzedażowych.  Aktualnie priorytetem dla nas jest sprawna obsługa klientów w zakresie ich potrzeb, bezpieczeństwo i zdrowie klientów oraz pracowników, a także odpowiednie dostosowanie procesów do bieżącej sytuacji.

Dziękuję za Państwa zaangażowanie w sprawy mające na celu zapewnienie naszym pracownikom i klientom maksymalnego możliwego bezpieczeństwa.

Pozdrawiam

Piotr Korzuch