



VADEMECUM INFORMATIVO COVID 19 ZONE BIANCHE E GIALLE

Per i Preposti alla gestione di Filiale
e per i Colleghi operanti in Filiale

Alla luce dell'attuale stato di emergenza e delle relative disposizioni emanate in merito dalle varie Autorità competenti, il documento è aggiornato raccogliendo le principali indicazioni per la corretta gestione delle strutture operative e l'utile orientamento di tutti i Colleghi

giugno 2021

Alla luce dell'attuale stato di emergenza e delle relative disposizioni emanate in merito dalle varie Autorità competenti, qui di seguito si riporta un aggiornamento delle principali indicazioni concernenti la corretta gestione delle Filiali **e di utile orientamento di tutti i Colleghi.**

GESTIONE DELLE SITUAZIONI DI POTENZIALE RISCHIO DA CONTAGIO DA COVID

- Il personale, all'accesso al luogo di lavoro, è sottoposto al controllo della temperatura corporea **a cura** del proprio DDF/Responsabile. Se tale temperatura **dovesse risultare** superiore ai 37,5°, non è consentito l'accesso ai luoghi di lavoro ed i colleghi **sono** invitati a lasciare immediatamente i locali ed a contattare prontamente il proprio medico curante. Il DDF **deve tempestivamente** informare l'HRBP competente.
- I dipendenti che negli ultimi 14 gg sono entrati in contatto con soggetti risultati positivi al COVID-19 non devono venire al lavoro per 14 gg **dal contatto** e sono tenuti ad informare immediatamente il DDF/HRBP. Altrettanto vale per i dipendenti che presentino sintomi riconducibili al COVID-19 (come ad es. temperatura superiore a 37,5°, tosse ecc.).
- In caso di rientro dall'estero vanno osservate sempre le istruzioni delle autorità pubbliche locali prima di tornare al luogo di lavoro abituale (vedasi la sezione a Portale "aggiornamento sulle restrizioni di viaggio").
- In caso di esito positivo al Covid, i dipendenti non devono recarsi al lavoro e devono immediatamente informare il proprio DDF/HRBP, contattando poi il proprio medico curante per le giuste indicazioni **di ordine sanitario.**
- In caso di comunicazione di positività **di un collega, il DDF/HRBP deve recuperare** tutte le informazioni utili alla tracciatura dei "contatti stretti" consistenti in:
 - o ultimo giorno di presenza in Filiale del collega contagiato;
 - o utilizzo continuativo dei presidi di prevenzione (quali la mascherina ed il distanziamento da parte di tutti i colleghi);
 - o individuazione degli **eventuali "contatti stretti" intesi come persone che abbiano avuto con il collega risultato positivo un "contatto per almeno 15 minuti ad una distanza inferiore di 2 mt senza mascherina".** Tale informazione (**cd "tracciatura"**) deve essere richiesta prontamente **al collega**

risultato positivo, se fattibile (**ove non sia possibile, va ricostruita** con i colleghi di filiale);

- disposizione di quarantena domiciliare/lavoro da remoto per tutti i colleghi risultati - a seguito della tracciatura - “contatti stretti”.

I dipendenti in servizio che manifestino sintomi di febbre o tosse devono informare immediatamente il DDF/Preposto/HRBP. **In tal caso viene** loro chiesto di lasciare i locali dell'azienda e di rimanere a casa seguendo le istruzioni del proprio medico curante, **che** sono invitati a contattare prontamente.

- In caso di segnalazione **di positività al COVID-19 da parte di Cliente passato in Filiale**, il DDF/Preposto deve darne immediata comunicazione all'HR di riferimento per le relative conseguenti incombenze.

DOTAZIONE FILIALE DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE E COMPORTAMENTI DA SEGUIRE

- Per i dipendenti è prevista all'accesso in Filiale la misurazione da effettuare con i termoscanner, se già installati, o con gli apparati in dotazione, **con la supervisione del DDF o di suo delegato**. In caso di rilevazione superiore a 37,5° **devono** essere invitati a lasciare i locali
- Per i dipendenti all'interno della Filiale, anche a banca chiusa, è obbligatorio - oltre che mantenere il **distanziamento sociale** - l'utilizzo continuativo di mascherine e l'attenta igienizzazione delle mani con appositi gel/saponi sanificanti.

E' previsto:

- l'invio di un **nuovo** kit “personale” per ogni dipendente. Tale kit **contiene** il materiale sanitario sufficiente a coprire le necessità individuali per un periodo di 14 mesi.
Il direttore, **quando** riceverà il quantitativo per tutti i dipendenti della filiale, dovrà inserire l'avvenuta consegna su ATDWeb all'indirizzo: <https://atdweb.intranet.unicredit.it/> (sezione ORGANIZZAZIONE - > KIT Dispositivi Protezione Individuale).
- l'invio di mascherine monouso fornite solo su richiesta come dpi di emergenza per clientela o necessità eccezionali.
Qualora la scorta di dette mascherine monouso **diventasse** insufficiente, il direttore potrà **richiederne di ulteriori** tramite

Ticket, selezionando un'apposita voce: COVID-19 Richiesta approvvigionamento dispositivi sanitari di protezione individuale http://unicontact.intranet.unicredit.eu/sites/IT/covid19/covid_supporto/COVID_19_Processi/Pagine/F/f4dad86c-bb75-40ca-ab4e-5f8e62e388f2.aspx?timestamp=1589431714368

L'eventuale consumo anomalo dovrà essere giustificato. Si ricorda che il materiale monouso inviato deve essere a disposizione di tutte le strutture che risiedono all'interno del Building.

- la dotazione di **divisori in plexiglass** per le sole postazioni di contatto con il pubblico, per garantire il mantenimento del distanziamento sociale.

La necessità di ulteriori plexiglass (in caso di rottura di quelli già presenti o per nuove motivate esigenze) potrà essere segnalata ai ROA, ai ROP o agli Assistenti Corporate di Area che provvederanno ad inoltrare tale segnalazione agli uffici competenti (*per esigenze di pianificazione organizzativa, verranno processate solo le richieste inoltrate dalle suddette funzioni aziendali*).

- la fornitura di **dispenser** di gel igienizzante ad utilizzo anche della clientela, da disporre all'interno della Filiale in prossimità dell'ingresso.
- la fornitura di **Sapone igienizzante** nei bagni: già presente nei servizi igienici.

Per tutte le successive forniture di gel dispenser e sapone igienizzante, il Direttore **deve** fare richiesta tramite **Ticket Unicredit Services** (come per le normali forniture igieniche, ma utilizzando l'apposita voce) quando la scorta diventa insufficiente per i 10 gg lavorativi successivi.



Segnalazioni RE
Servizi ambientali_2.

Il personale della Filiale deve attenersi alle seguenti regole:

- sono da evitarsi riunioni fisiche;
- **nel caso di stabili in cui siano presenti** ascensori, **questi ultimi vanno** utilizzati nel rispetto del distanziamento sociale prescritto (1 o 2 persone a seconda della dimensione dell'ascensore, garantendo una distanza minima di un metro all'interno della cabina);
- i **servizi igienici** della Filiale sono riservati ad uso esclusivo dei dipendenti (e del presidio di guardiania, ove presente).

AFFLUENZA DEI CLIENTI IN FILIALE

Alla luce dell'attuale stato di emergenza e **della necessità di adeguamento** delle relative disposizioni emanate in merito dalle varie Autorità competenti, di seguito si ricapitolano le principali indicazioni per una corretta gestione **dell'afflusso in Filiale**.

- Il numero di clienti che possono entrare in Filiale è pari alla Capacità Massima Clienti (CMC) calcolata in base al numero di colleghi normalmente presenti e agli spazi disponibili in Filiale, ai sensi della vigente normativa generale (art. 11 comma 2 del DPCM 2 marzo 2021 e art. 16 del D.L. "riaperture" 18 maggio 2021). Tale numero è predefinito e comunicato al pubblico con appositi cartelli esposti all'ingresso delle Filiali, secondo le istruzioni operative ricevute al riguardo dal DDF per ciascuna Filiale. In caso di dubbio nell'applicazione di tali indicazioni, il DDF deve contattare il referente Safety locale, per il necessario supporto.
- E' consentito l'accesso del personale addetto alla guardiania, alle pulizie, alle consegne ed agli interventi di manutenzione (tali addetti non vanno considerati ai fini della definizione del numero massimo di clienti in filiale).
- L'attesa dei clienti avviene all'interno della Filiale, in apposita area, fino alla concorrenza della capacità massima dei clienti per la singola Filiale. Oltre tale numero l'attesa dovrà essere gestita all'esterno della Filiale, secondo le indicazioni del prossimo paragrafo. L'area di attesa viene allestita con specifici adesivi posizionati in modo alternato sulle sedute disponibili, se allineate e contigue, così da garantire il distanziamento di 1 m previsto dal DPCM vigente.
- Per poter accedere alla Filiale i clienti devono essere dotati di propria mascherina
- **Per tutti i servizi di consulenza,** i clienti possono entrare in Filiale **solo su appuntamento.**
- **Per i servizi di cassa l'appuntamento resta consigliato,** per evitare alla clientela di attendere in fila e, nel caso di saturazione dell'area di attesa, dover sostare all'esterno alla Filiale

- ⊖ Nelle Filiali ove è presente il sistema di gestione code (**Queue Manager**):
 - **Il cliente con appuntamento** verrà comunque invitato a presentarsi alla cassa da parte dell'operatore, sulla base della lista di appuntamenti previsti, così da servirlo prioritariamente rispetto ai clienti senza appuntamento. L'operatore, terminata un'operazione e prima di chiamare un successivo numero con il QM, dovrà quindi verificare se sono pianificati per quell'ora appuntamenti e, nel caso, invitare chi ha appuntamento (senza citare il nome ad alta voce per privacy) a presentarsi in cassa, verificandone l'identità e l'effettiva richiesta di appuntamento.
 - **Il cliente senza appuntamento**, una volta entrato, verrà invitato a digitare nel QM il bottone del servizio di "cassa" e prenderà posto nell'area di attesa finché non venga chiamato dal QM il suo numero
- ⊖ Nelle Filiali con operatività di cassa dove **non è presente il QM** in relazione alla ridotta transazionalità, i clienti verranno serviti in ordine di arrivo, con priorità per chi ha preso appuntamento.

Si conferma che i servizi di cassa tradizionale (ove previsti in relazione alla tipologia di Filiale) sono disponibili solo al mattino, salvo eccezioni temporanee da condividere con le strutture Regionali.

Il cliente che debba entrare per operare con la cassa veloce/ATM interni può accedere liberamente effettuando la misurazione della temperatura, fermo restando il rispetto della capacità massima di clienti, come specificato nel paragrafo successivo.

GESTIONE DEGLI INGRESSI E DELLA CAPACITA' MASSIMA CLIENTI (CMC)

- All'ingresso della Filiale, attraverso apposite comunicazioni al pubblico affisse in vetrina, la clientela viene informata che, per ragioni legate all'emergenza sanitaria, l'accesso ai **locali della Filiale è consentito per numero massimo di clienti (Capacità Massima Clienti)**.

- L'accesso dei clienti viene regolato nelle seguenti modalità:
- **Filiali con guardia armata o steward**
Il preposto cura che i clienti entrino liberamente in Filiale nel rispetto del numero massimo consentito. Raggiunta la capienza massima, provvede a far entrare un cliente in corrispondenza dell'uscita di chi ha concluso l'operazione. Nel far entrare i clienti quando si è raggiunta la CMC, deve comunque tenere conto degli orari degli appuntamenti in lista, per evitare che un cliente si presenti all'appuntamento e debba attendere all'esterno.
- **Filiali con Customer Manager e senza Guardia armata/steward**
Il CM supervisiona il flusso libero dei clienti e in caso di raggiungimento della capacità massima (CMC), interviene per gestire gli ingressi in manuale per regolarne il flusso. Deve garantire l'uscita dei clienti serviti, in collaborazione con i colleghi che hanno gestito il singolo cliente e può far entrare i clienti eventualmente in attesa all'esterno, accogliendoli singolarmente o per piccoli gruppi. Nel far entrare i clienti quando si è raggiunta la CMC, deve comunque tenere conto degli orari degli appuntamenti in lista, per evitare che un cliente si presenti all'appuntamento e debba attendere all'esterno. La presenza dei clienti in area di attesa consente di fornire informazioni utili, attivare le azioni di migrazione, gestire in diretta ove possibile problemi specifici, sensibilizzare all'utilizzo di U Book e alle applicazioni digitali. Una volta superato il picco di affluenza può ripristinato un flusso ordinario con la riapertura delle porte e l'ingresso libero dei clienti.
- **Filiali senza Customer Manager e con servizio di cassa**
La clientela entra liberamente fino al raggiungimento della Capacità Massima Cliente, che deve essere monitorata dal DDF o da suo incaricato, di norma l'operatore di cassa, che ha una maggiore visibilità del flusso spontaneo per operazioni di cassa. Qualora si arrivi al massimo della capacità, le porte dovranno essere gestite in manuale e ogni collega che termina di servire un cliente dovrà accompagnarlo all'uscita e far entrare il cliente in attesa all'esterno, con priorità con quelli che hanno appuntamento.
- **Filiali Advisory senza il servizio di cassa**
Poiché l'afflusso è regolato dalla calendarizzazione degli appuntamenti, grazie alla disponibilità di alcune sedute in area di

attesa, di norma non dovrebbe essere superata la Capacità Massima Clienti. Nei casi in cui ciò avvenga il flusso dovrà essere gestito come al punto precedente.

- Nei casi in cui si raggiunga la Capacità Massima Clienti e la Filiale abbia un'apertura che non consente la gestione manuale degli ingressi, si rende necessario fino alla normalizzazione del flusso il presidio di un collega o, in alternativa, il blocco delle porte con utilizzo della porta di emergenza.
- I clienti che intendano unicamente accedere alla Cassa Veloce o ATM interno vanno conteggiati nel computo della CMC e, in caso di raggiunta saturazione, dovranno attendere all'esterno per poter entrare. Una volta entrati possono procedere senza essere accompagnati e, terminato il servizio, per uscire devono attendere l'apertura della porta a cura della Guardia, del Customer Manager o di un addetto che abbia terminato il servizio con un altro cliente.

GESTIONE DEL PERSONALE DI VIGILANZA

- **Nelle Filiali ove è previsto**, il personale di vigilanza si presenta al DDF (o a suo delegato) a inizio servizio e deve fornire al primo accesso le proprie generalità, documento di identità e tesserino, che vanno fotocopiati ed archiviati.
- Il DDF/Delegato verifica che la vigilanza abbia i DPI previsti (mascherina + guanti se richiesti da ordinanza locale). Ove l'addetto alla vigilanza ne sia carente, in via del tutto eccezionale il DDF/Delegato provvederà a fornirli prima dell'inizio dell'attività, segnalando il caso a Security Manager.
- A inizio servizio viene fornito al personale di vigilanza:
 - ⊖ L'indicazione sulla Capacità Massima Clienti a cui attenersi per la gestione degli ingressi.
 - la lista degli appuntamenti (scarico lista degli appuntamenti attraverso SRS SIGE) che a fine giornata andrà distrutta in modo sicuro.

Nel caso di un'Area Self inserita nel percorso di ingresso in Filiale, la guardia deve garantire il rispetto del distanziamento sociale, ma il computo dei clienti all'area Self non è inserito nella CMC. In caso di ingresso

all'Area Self separato, non c'è presidio della guardia e vale la regola dell'ingresso di un solo cliente alla volta, indipendentemente dalla metratura e dal n. di atm presenti, come da appositi cartelli.

Nei casi di **assenza o ritardo del personale di vigilanza, nelle Filiali dove è previsto il servizio in parola**, il DDF/delegato deve procedere alla segnalazione immediata all'Area Manager ed al Security Manager competente per territorio,

Al termine della giornata, **il personale di vigilanza deve riconsegnare la lista degli appuntamenti** che il personale di agenzia provvede a distruggere in modo sicuro.

MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA

- Per tutti i clienti che entrano in Filiale - compresi coloro che si servono a Casse Veloci e ATM interni - è prevista **la misurazione della temperatura.**
- Tale rilevazione verrà effettuata attraverso i **Termoscanner**, posizionati all'interno dei locali, all'ingresso o nelle immediate vicinanze
- L'apparato consente la misurazione in autonomia da parte del cliente, attraverso la rilevazione a polso o facciale (a seconda del tipo di Termoscanner in dotazione) seguendo le semplici istruzioni fornite dal dispositivo stesso;
- Il cliente, effettuata la rilevazione viene avvisato dell'avvenuta misurazione attraverso un messaggio visivo/sonoro e invitato ad accomodarsi dal collega – o Guardia/Conciierge se presente - che lo ha accolto (l'esito della misurazione non è visibile ad altri, per ragioni di privacy);
- In caso di temperatura superiore a 37,5° si attiva un segnale luminoso su una consolle collocata sulla postazione del collega più vicina all'ingresso;
- Nel caso di **segnalazione** luminosa sulla consolle, il collega deve chiedere al cliente di sottoporsi alla misurazione. Se il dato è confermato, deve invitarlo ad uscire e - se si rifiuta - avvisare le forze dell'ordine
- In tutte le situazioni in cui il cliente non volesse sottoporsi alla misurazione, il collega (Guardia/Conciierge ove presente) deve

invitarlo ad uscire dalla Filiale e, in caso di rifiuto, chiamare le forze dell'ordine;

- l'eventuale guasto del Termoscanner va segnalato mediante apertura di ticket al seguente percorso “**manutenzione immobili > sicurezza > categoria ingressi >termoscanner**” utilizzando la seguente descrizione “**termoscanner non funzionante (ma correttamente alimentato)**”. *Importante: questo ticket non deve essere utilizzato per segnalare problemi alle prese elettriche ma solo guasti agli apparati termoscanner;*
- Se l'apparato non funziona, è possibile temporaneamente consentire l'accesso la clientela senza misurazione (salvo che nei territori ove la rilevazione della temperatura dovesse essere prescritta da ordinanze esterne, nel qual caso occorrerà garantirla da parte del personale attraverso l'utilizzo dei termometri in dotazione).

INGRESSO DEI MY AGENT IN FILIALE

Per i My Agent è possibile fissare appuntamenti con i clienti presso le Filiali della Banca, esclusivamente nei giorni e orari di apertura della Filiale, con il rispetto delle regole del distanziamento (mantenimento della distanza di sicurezza fra My Agent e cliente/i, plexiglass, obbligo di mascherine per entrambi, misurazione della temperatura all'ingresso) e con le seguenti indicazioni:

- **Filiali con Corner My Agent:**

Il My Agent può prendere appuntamento con il cliente comunicando ad DDF preventivamente giorno e ora dell'appuntamento e nominativo/i del cliente/i, verificando che la postazione non sia già prenotata da appuntamento di altro My Agent.

- **Altre Filiali**

Il My Agent che non riesca a canalizzare l'appuntamento con il cliente presso le Filiali con Corner, deve accertarsi preventivamente con il DDF se ci sia la disponibilità anche temporanea di una postazione che assolva i requisiti del punto 1.

Il DDF deve inserire nella lista l'appuntamento con il My Agent, che può entrare anche prima per preparare l'appuntamento, ma non può sostare nei locali oltre il tempo necessario alla gestione dello stesso.

Per entrare Il My Agent deve sempre dotarsi autonomamente di mascherina.

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel rispetto delle attuali regole normative, a favore sia dei dipendenti che della clientela, è prevista **l'installazione/verifica della affissione** della seguente apposita **cartellonistica**, disponibile in Scrivania Commerciale, relativamente a:

- 1^ cartello da esterno con giorni apertura della Filiale e presenza della cassa.
- 2^ cartello da esterno con indicazioni delle regole per l'accesso in Filiale (capacità massima clienti, igienizzazione mani, mascherina, distanziamento sociale, presa misurazione della temperatura).
- 3^ Cartello da esterno con info privacy per misurazione temperatura (Disponibile su Scrivania commerciale l'informativa completa da stampare in caso di richiesta esplicita del cliente).
- 4^ cartello per Area Self che spiega le regole per l'accesso all'Area Self e agli ATM
- 5^ cartello per chiosco pc, cassa veloce, ATM
- 6^ cartello da interno, da esporre in prossimità dell'ingresso con le regole per muoversi.
- 7^ cartello previsto per i bagni (utilizzo riservato ai soli dipendenti)

Si prega di eliminare i cartelli superati e sostituire quelli danneggiati/non leggibili.

SERVIZI DI PULIZIA

A seguito dell'emergenza COVID-19, si è provveduto a integrare il **servizio di pulizia** rispetto a quanto già previsto sul capitolato standard.

In particolare sono previste le seguenti attività integrative:

- a seguito della pulizia ordinaria viene svolto un ripasso con prodotti disinfettanti delle superfici di contatto della Filiale (es. rubinetterie, scrivanie, tastiere, maniglie, pulsantiere degli ATM, divisori in plexiglass, sedute e qualunque altro risulti ulteriormente necessario).

- a metà giornata è previsto un ripasso con prodotti disinfettanti delle superfici di contatto
- tutte le Aree Self e gli ATM sono oggetto di pulizia con prodotto specifico due volte al giorno (a metà giornata e a seguito di pulizia ordinaria).

Tutte le attività di cui sopra vengono svolte in questa fase mediante l'utilizzo di prodotti disinfettanti atti a prevenire la diffusione del contagio COVID-19 secondo quanto previsto dall'ISS e dal Ministero della Salute circa i criteri di "sanificazione" di locali adibiti ad attività non nell'ambito sanitario: nel dettaglio Ipoclorito di sodio (0.1% -0,5%) o etanolo (62-71%).

Lo smaltimento di mascherine e guanti è previsto come rifiuto indifferenziato salvo casi di presunta possibile positività (collega che si senta male in servizio) per cui i relativi DPI debbono essere inseriti in un doppio sacchetto prima del loro smaltimento (si richiama l'attenzione sul fatto che in alcuni comuni specifici, es.: Milano, è attivato un servizio di micro-raccolta che prevede lo smaltimento in contenitori dedicati);

Eventuali disservizi sui servizi di pulizia - sia relativi al mancato uso dei prodotti specifici sia di servizio difforme da quanto descritto sopra - devono essere segnalati dal Direttore a mezzo Ticket Remedy, per permettere alle strutture dedicate di intervenire prontamente.

Si ricorda inoltre che numeri utili, aggiornamenti ed altre informazioni sono reperibili nell'apposita sezione del **Portale di Gruppo COVID-19 – Update**

Si precisa infine che in caso di **visita ispettiva da parte di Pubbliche Autorità**, su tematiche Safety, è necessario:

- fornire la massima disponibilità e collaborazione, ricevendo gli Ispettori sempre in presenza di due colleghi;
- darne immediato avviso allo Specialista Safety affinché provveda a prendere in carico la relazione con gli ispettori per gli eventuali seguiti;
- l'eventuale documentazione deve essere consegnata previa richiesta scritta o apposita verbalizzazione e concordata con lo specialista Safety.