



## SECTORSPECIFIEKE RICHTLIJNEN – PC341 BANK- EN BELEGGINGSDIENSTEN

In deze ongekende gezondheidscrisis is het aan de sociale partners om zich te verenigen, om de verspreiding van het virus tegen te gaan en om de medewerkers en de klanten te beschermen in deze essentiële sector.

We zullen nog een hele periode met het covid-19 virus moeten leven. Het is daarom noodzakelijk om de komende periode verschillende maatregelen te nemen om de verdere verspreiding of nieuwe opflakkingen van het virus zoveel mogelijk tegen te gaan. Net zoals in vele andere sectoren heeft de coronacrisis ondertussen een aanzienlijke impact op de sector van de zelfstandige tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten. Nu men overweegt om geleidelijk terug te keren naar een meer normale situatie, werden in samenwerking met de sociale partners vertegenwoordigd in het PC341 enkele sectorspecifieke richtlijnen uitgewerkt.

De sociale partners wijzen op het belang van een sociale dialoog, hetzij in de sociale overlegorganen, hetzij rechtstreeks met de werknemers als er geen personeelsvertegenwoordiging in het bedrijf is, om een terugkeer naar de werkplek te garanderen in omstandigheden van maximale veiligheid voor iedereen (werknemers, werkgevers en klanten).

In het kader van de stapsgewijze versoepeling van de maatregelen blijft telewerken, waar mogelijk, de norm.

De huidige situatie kan ook problemen opleveren voor de work-life balance van de werknemers. De sociale partners bevelen daarom aan om, rekening houdend met de organisatie van het werk, te streven naar flexibiliteit in de bedrijven voor de toekenning van ouderschapsverlof, tijdskrediet en corona-ouderschapsverlof in gevallen waarin dit nodig is.

### **Algemene maatregelen:**

Voor de implementatie van de algemene maatregelen verwijzen we naar de generieke richtlijnen die werden opgenomen in de [Generieke Gids](#) om de verspreiding van Covid-19 op het werk tegen te gaan en de Economic Risk Management Group die een praktische leidraad heeft ontwikkeld voor de organisatie van vrije beroepen en zelfstandigen in het kader van het bezoek door klanten.

### **Sectorspecifieke richtlijnen**

De sectorspecifieke richtlijnen zijn opgedeeld in volgende thema's:

- a) Bemiddeling



- b) Bankautomaten en Self-banking ruimtes
- c) SAS ruimte
- d) Cashgeld behandeling

#### **a. Bemiddeling**

Om de risico's tot een minimum te beperken, voor zowel de klanten, werknemers als de zaakvoerders wordt aangeraden om het contact met de klanten zoveel mogelijk op afspraak te regelen.

##### Voorafgaand aan de afspraak:

- Organiseer vooraf telefonisch, via videochat of per e-mail een overleg met uw klant, om de specifieke hygiënemaatregelen te overlopen die gepaard gaan met een fysiek bezoek op kantoor;
- Meld uw klant expliciet om aan te geven of ze ziek zijn of ziek zijn geweest;
- Voorzie uw klant voorafgaandelijk aan de afspraak, bij voorkeur via digitale weg van zoveel mogelijk informatie, om de afspraak zo kort mogelijk te houden;
- Voorzie desgevallend in een afzonderlijke ruimte waar de klant(en) de informatie kunnen doornemen;
- Wijs de klanten erop om zelf te voorzien in een mondkapje tijdens de afspraak;
- Wijs de klanten erop om zelf te voorzien in het nodige schrijfgereedschap.

##### Tijdens de afspraak op kantoor:

- hiervoor verwijzen we naar de Generieke Gids die u de nodige informatie verschaft over hoe een vergadering of andere bijeenkomst kan verlopen. Waarbij u alsook de bezoekers de social distancing (min.1,5 meter afstand) te allen tijde minimaal moeten kunnen respecteren;
- Plaats een plexiwand in de ruimtes waar klantengesprekken doorgaan. De plexiwand moet steeds voor en na de afspraak gereinigd worden aan de klantenzijde;
- Voorzie in de verschillende ruimten de nodige handgels en desinfecterende doekjes / desinfecterende spray;
- Stel papieren zakdoeken ter beschikking en voorzie een gesloten vuilbak;
- Voorzie eventueel schrijfmateriaal dat voor en na elke afspraak wordt gereinigd.
- Afspraken op het kantoor worden beperkt tot maximaal 30 minuten.

#### **b. Bankautomaten en Selfbanking ruimtes**

- Reorganiseer de inrichting van de bankautomaten en selfbanking ruimten door wanden / schermen te plaatsen tussen de verschillende automaten;



- Spreid het bezoek aan de selfbanking ruimtes, zodat er niet te veel personen tegelijkertijd aanwezig zijn (max. 1 klant per 10m<sup>2</sup>); Afficheer duidelijk aan de buitenkant het maximum aantal klanten dat in de ruimte aanwezig mag zijn.
- Voorzie de nodige grondmarkeringen bij bankautomaten, om bezoekers de social distance maximaal te laten respecteren;
- Voorzie desinfecterende spray / desinfecterende doekjes en handgel bij elke afzonderlijke automaat;
- Voorzie de nodige instructies naar de klanten toe om de desinfecterende spray in combinatie met de doekjes te gebruiken voor en na elk bezoek;
- Voorzie een gesloten vuilbak (met voetpedaal) bij elke automaat
- Voorzie dagelijks in de reiniging van de bankautomaat of de selfbanking toestellen;
- Voorzie de handgels en sprays van de nodige beveiliging, zodoende ze niet kunnen meegenomen worden door bezoekers;
- Laat steeds éénzelfde persoon de automaten voorzien van cashgeld, uittreksel papier e.a. Deze persoon moet voorzien zijn van de nodige beschermingsmaterialen, zoals handschoenen en een mondmasker;
- Kaarten die door de automaat werden ingeslikt moeten steeds gedesinfecteerd worden.
- Tijdens het weekend voorziet de zaakvoerder in een dagelijkse reiniging en controle van de handgels, desinfecterende sprays, desinfecterende doekjes, vuilbakken etc.

### c. SAS ruimte

- indien uw kantoor beschikt over een SAS ruimte, die verplicht is om te gebruiken door de klanten en/of het personeel, om het kantoor te betreden, moet deze ruimte voldoende gereinigd en verlucht worden;
- voorzie in de reiniging van de SAS ruimte voor en na elk bezoek van een klant, personeelslid of zaakvoerder. We vestigen daarbij de aandacht op de knop waarop de bezoeker moet drukken om de deuren van de sas ruimte te openen, deze moet zeker voor en na elk bezoek gereinigd worden, alsook de deurklinken en eventuele handafdrukken op het glas moeten worden verwijderd.

### d. Cashbehandeling

- cashhandelingen op het kantoor moeten tot een minimum beperkt worden;
- bij cashhandelingen moet het personeel steeds voorzien zijn van handschoenen en mondmasker om de cashgelden te ontvangen of af te geven;
- wanneer handschoenen worden gebruikt bij de cashbehandeling, moeten de handen voor het aandoen van de handschoenen gewassen worden, alsook nadien;
- cashgelden moeten steeds afgesloten worden in de voorziene geldlade of moeten steeds afgesloten worden in de geldzakken voorzien door de geldtransporteurs.



- zorg ervoor dat geldtransporteurs de nodige social distancing maatregelen kunnen respecteren bij een bezoek aan het kantoor.

OPMERKING: Hou er rekening mee dat de situatie van dag tot dag kan veranderen, en consulteer daarom steeds de meest recente instructies van overheidsinstanties zoals de Nationale Veiligheidsraad en de FOD WASO.