



UPDATE 10 juni 2020

## 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 opflakeringen 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 schrijfgerei.

#### 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 klantzijde;
- 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 de strikt noodzakelijke tijd.

#### Tijdens de afspraak bij de klant thuis:



- Voorafgaand aan het bezoek heeft de tussenpersoon de regels met de klant waarbinnen het bezoek kan plaatsvinden besproken;
- De afspraak kan doorgaan in een voldoende verluchte ruimte of buiten;
- Bij aanvang van de afspraak, worden deze regels opnieuw overlopen;
- Voorzie in een mobiel plexipaneel, dewelke kan geplaatst worden tussen de klant en de tussenpersoon. Het plexipaneel moet steeds voor en na elke afspraak gereinigd worden;
- Voorzie eventueel schrijfmateriaal dat voor en na elke afspraak wordt gereinigd.
- Voorzie uzelf en uw personeel steeds van een mondk masker bij thuisbezoeken.
- Voorzie in de nodige handschoenen en/of handgels dewelke kunnen gebruikt worden tijdens de afspraak;
- Enkel de noodzakelijke personen mogen deelnemen aan de klantenafpraak;
- Hou steeds voldoende afstand en respecteer de social distancing op 1,5 meter afstand.

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

- 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;
- Desinfecteer regelmatig de touchscreens en klavieren van de automaten tijdens de werkdagen;
- Voorzie op regelmatige basis in de reiniging van de bankautomaat of de selfbanking toestellen;
- Laat steeds één, maximaal twee personen de automaten voorzien van cashgeld, uittreksel papier e.a. Deze persoon moet voorzien zijn van de nodige beschermingsmaterialen, zoals handschoenen en een mondk masker;
- Kaarten die door de automaat werden ingeslikt moeten steeds gedesinfecteerd worden.

#### **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 op regelmatige tijdstippen een grondige desinfectering van de SAS ruimte.

#### **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;
- 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.