



31 marzo 2020

## Emergenza COVID-19

### Nuove Disposizioni Operative dal 30 marzo 2020

Da ieri 30 marzo, sono in vigore **nuove disposizioni operative per le Rete Retail**.

Rimangono **confermati i criteri di individuazione delle filiali** che, pertanto, verranno suddivise — salvo singole deroghe — nelle due tipologie, elencate a partire da pagina 2.

Ieri 30 marzo, è stata emessa la circolare, con relativo manuale operativo, per la **definizione dei processi per la gestione del lavoro a distanza** (da casa e da filiale) **con la clientela per tutti i canali, con roll out** nei prossimi successivi.

I quadri sindacali UILCA Crédit Agricole sono a disposizione per eventuali delucidazioni.

### **Filiali Aperte al Pubblico nella mattinata (oltre 5 dipendenti)**

**Orari di apertura pubblico:** solo la mattina con orario standard proprio di ogni filiale.

**Accesso clientela:** solo su **appuntamento** e solo operazioni di carattere **urgente, non effettuabili a distanza e/o Area Self**.

**Pomeriggio:** orario standard, chiusi al pubblico per le sole attività interne.

**Pausa pranzo:** è possibile stazionare all'interno del punto operativo.

**Organici:** livello di riferimento al 50%.

**Operatività:** oltre alle operazioni urgenti su appuntamento con la clientela, sono previste le seguenti attività elencati a pagine 3.

#### **Operatività per le sole giornate di mercoledì 1, giovedì 2 e venerdì 3 aprile**

Oltre alle disposizioni generali di pagine 3, valide per tutte le tipologie di filiali, si prevede:

- **apertura straordinaria** con orario al pubblico dello Sportello, per il **solo pagamento delle Pensioni INPS**, sia al **mattino** (dalle 8:25 alle 13:25) che al **pomeriggio** (dalle 14:45 alle 16:00); verranno predisposte centralmente le modifiche agli impianti di allarme dei mezzi forti;
- confermati gli **organici al 50%**;
- I punti operativi che prima dell'emergenza COVID-19 non erano presidiati nel pomeriggio, continueranno con il **solo orario antimeridiano**, con apertura al pubblico dalle 8:25 alle 14:40.

## Nuove Disposizioni Operative dal 30 marzo 2020

### **Filiali non aperte al pubblico (punti operativi fino a 5 dipendenti in comuni con presenza altre filiali) + perimetro delle Filiali delle province di Piacenza e Rimini**

Dal lunedì al venerdì filiale chiusa al pubblico e con personale presente tutti i giorni, fino a nuove disposizioni.

**Orari di apertura pubblico:** NESSUNO, le filiali sono chiuse al pubblico, salvo le eccezioni in basso.

**Pausa Pranzo:** è possibile stazionale all'interno del punto operativo.

**Organici:** massimo 50%. Per le sole filiali di **Piacenza e Rimini** max 4 lavoratori.

#### **Operazioni eccezionali della clientela**

Per operazioni di carattere urgente di funzione pubblica e non derogabili, non effettuabili a distanza e/o in Area Self, si potrà **ricevere eccezionalmente, previo appuntamento concordato e nel rispetto delle misure di Sicurezza, esclusivamente nelle mattinate del martedì e giovedì**. Le tipologie di operazioni sono le seguenti:

- accesso alle **Cassette di Sicurezza**;
- rilascio **Carnet Assegni**;
- prelievi **contanti** in assenza di carta di debito (con *CartaperTe* nelle Agenzie per Te);
- **operazioni di tesoreria** ove presenti;
- **pagamento pensioni in contanti**;
- pagamento **rate mutui/prestiti non domiciliati**;
- emissione/sostituzione **Carte di Debito** (solo in assenza di Nowbanking);
- **polizze** non rinnovabili da Servizio Cliente o qualora sia prevista retezzazione;
- perfezionamento di **polizze CPI** collegate a mutuo stipulato;
- richieste di **moratoria e/o sospensione** di pagamento rate mutui.

Nelle filiali dotate di ATM evoluto, è stato ripristinato la funzione di **versamento assegni**.

### **Operatività per le sole giornate di mercoledì 1 , giovedì 2 e venerdì 3 aprile**

Oltre alla disposizioni generali di pagine 3, valide per tutte le tipologie di filiali, si prevede:

- **apertura straordinaria** per consentire il pagamento delle pensioni;
- **orario di apertura al pubblico** dello Sportello, per il **solo pagamento delle Pensioni INPS**, sia al **mattino** (dalle 8:25 alle 13:25) che al **pomeriggio** (dalle 14:45 alle 16:00); verranno predisposte centralmente le modifiche agli impianti di allarme dei mezzi forti;
- confermati gli **organici al 50%**, con filiali di Piacenza e Rimini con max 4 lavoratori.
- I punti operativi che prima dell'emergenza COVID-19 non erano presidiati nel pomeriggio, continueranno con il solo orario antimeridiano, con apertura al pubblico dalle 8:25 alle 14:40.

## Nuove Disposizioni Operative dal 30 marzo 2020

### Regole Generali valide per tutte le tipologie di Filiali

#### **Operatività generale per le sole giornate di mercoledì 1 , giovedì 2 e venerdì 3 aprile**

Gestione pagamenti Pensioni INPS per garantire ai clienti, privi di carta di debito oppure titolari di mandato che preveda il pagamento per cassa, il prelievo in contanti delle somme, secondo il seguente ordine di appuntamento:

- Cognomi dalla A alla F: **1 aprile**;
- Cognomi dalla F alla P: **2 aprile**;
- Cognomi dalla Q alla Z: **3 aprile**.

L'attività di sportello delle giornate 1, 2 e 3 aprile dovrà essere riservata **esclusivamente al pagamento delle pensioni**.

Dovranno essere rispettate le prescrizioni di Sicurezza (accesso regolamentato, appuntamento, distanze di sicurezza, ecc.).

#### **Operatività generale valida per tutte le filiali (aperte e chiuse al pubblico)**

Nelle giornate dal lunedì al venerdì:

- A. Gestione delle telefonate in Ingresso**
- B. Attività gestibili a distanza**
- C. Affissione comunicazioni alla clientela**, che ogni filiale ha ricevuto sulla base della propria tipologia, con le indicazioni specifiche sull'operativa e del numero verde del Servizio Clienti.
- D. Attività amministrative:**
  - **carico e scarico degli ATM e gestione del contante** (ordinazione contante tenendo presente che l'effettiva consegna avverrà nelle 72 ore successive);
  - verifica degli **assegni pervenuti e versati negli ATM**;
  - gestione degli **effetti** con i relativi adempimenti, tenendo presente che i termini di protesto, nella giornate di chiusura sportello, vengono prorogati al giorno successivo di apertura al pubblico;
  - **scadenze riba**:
  - gestione **sconfini/accentramento/partite viaggianti**;
  - **bonifici** in entrata e uscita;
  - operazioni **BOC/Totem** stornate e da autorizzare;
  - **cassa continua**.