

24.03.2020

obowiązuje od

## Koronawirus – informacje dla Klientów Poczty Polskiej

W związku ze stanem epidemii informujemy, że Poczta Polska stosuje dodatkowe środki ochronne we wszystkich obszarach działalności. Podjęliśmy szereg działań zmierzających do ograniczenia ryzyka rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa pracownikom, klientom i partnerom biznesowym.

Jeszcze zanim koronawirus dotarł do Polski edukowaliśmy pracowników, jak chronić się przed zarażeniem. Ponadto wprowadziliśmy odpowiednie środki ostrożności w zakresie monitoringu i postępowania ze wszystkimi osobami, które odbyły podróż zagraniczną – zarówno do krajów z listy WHO, jak i w pozostałych kierunkach. Poczta zbiera od pracowników ankiety o stanie zdrowia i poddaje ich kontroli temperatury ciała. Pocztcy zostali również wyposażeni w maseczki, rękawiczki ochronne i środki do dezynfekcji. W obiektach Poczty Polskiej wprowadzane są procedury związane z dezynfekcją elementów infrastruktury.

Do tej pory nie odnotowaliśmy żadnego przypadku zachorowania w zespole Poczty Polskiej. Sytuacja w Spółce jest na bieżąco monitorowana przez służby odpowiedzialne za zarządzanie kryzysowe i ciągłość działania, bezpieczeństwo i higienę pracy oraz zarządzanie zasobami ludzkim.

Poczta Polska wypełnia wszelkie zalecenia i dyspozycje Ministerstwa Zdrowia oraz GIS-u dotyczące profilaktyki minimalizującej ryzyko zakażenia się koronawirusem SARS-CoV-2. W przypadku pojawienia się nowych zaleceń i wytycznych rekomendowanych przez GIS czy poszczególne Inspekcje Sanitarne, wdramy je bez zbędnej zwłoki.

### Obsługa Klientów w placówkach pocztowych

#### *Godziny otwarcia placówek pocztowych*

Poczta Polska wprowadziła zmiany w organizacji pracy placówek pocztowych:

- **6 godzin** – tyle będą otwarte placówki w dni robocze, przy czym w wybrane dni placówka będzie czynna w godz. **14.00 – 20.00** lub zamiennie przez trzy godziny w sobotę;
- **3 godziny** – tyle będą otwarte placówki czynne dotychczas w **soboty** ;
- **8.00 – 20.00** – w tych godzinach będą otwarte placówki całodobowe czynne przez 7 dni w tygodniu;
- punkty obsługi klienta **w galeriach handlowych** będą **nieczynne** .

Aktualne informacje o godzinach pracy placówek dostępne są na stronie [placowki.poczta-polska.pl](https://placowki.poczta-polska.pl).

#### *Strefy bezpieczeństwa w placówkach*

W celu zminimalizowania ryzyka rozprzestrzeniania się koronawirusa oraz w trosce o bezpieczeństwo pracowników i klientów, Poczta Polska wydzieliła specjalne strefy bezpieczeństwa w swoich placówkach. Klienci powinni ustawiać się za znajdującą się na podłodze taśmą – 1,5 metra od pracownika. Ma to zminimalizować sytuacje, w których Klienci i pracownicy są w odległości mniejszej niż metr. Pracownicy Poczty kolejno proszą Klientów o podchodzenie do stanowiska obsługi. Bliższy kontakt jest możliwy jedynie na wyraźną prośbę pracownika o okazanie dokumentów lub wykonanie innych niezbędnych czynności.

Klienci proszeni są także o zachowanie pomiędzy sobą bezpiecznej odległości co najmniej 1,5 m w trakcie oczekiwania.

#### *Płatność za usługi Poczty Polskiej*

Zalecamy, by Klienci w trosce o bezpieczeństwo swoje oraz naszych pracowników wykorzystywali możliwość płatności bezgotówkowych, np. kartami płatniczymi lub telefonem w placówkach pocztowych. Pozwoli to także skrócić czas obsługi Klientów oraz czas oczekiwania w kolejce.

### **Obsługa Klientów w ich siedzibie firmy**

Informujemy, że Poczta Polska nie przewiduje żadnych ograniczeń w doręczaniu i odbiorze korespondencji. Przesyłki

kurierskie, paczkowe i listowe będziemy doręczać do wszystkich odbiorców, z zastrzeżeniem obszarów/miejsc, w stosunku do których wydane zostaną decyzje administracyjne lub inne postanowienia ograniczające taką możliwość.

Jednocześnie prosimy, aby Klienci do minimum ograniczyli poruszanie się pracowników Poczty Polskiej po swoich obiektach. Rekomendujemy taką organizację pracy, aby pracownik Poczty Polskiej mógł odbierać przygotowane przesyłki z jednego miejsca w instytucji bez konieczności przemieszczania się po kilku/kilkunastu pomieszczeniach. Zachęcamy Państwa również do przygotowania przesyłek przeznaczonych do nadania w miejscu jak najbliższym wejścia, aby nasz pracownik przebywał w budynku jak najkrócej.

Ponadto informujemy, że wypełnianie bardzo podobnych formularzy przez Pracowników Poczty Polskiej przy każdorazowej wizycie u Klientów Poczty Polskiej wydłuża proces doręczania/odbioru korespondencji. Dlatego pracownicy wyłącznie w miarę możliwości czasowych będą podlegać wewnętrznym procedurom firm narzuconym w związku z ogłoszeniem stanu epidemii. Dziękujemy za wyrozumiałość.

Ze względu na siłę wyższą, czyli w momencie wzrostu natężenia zagrożenia mogą zdarzyć się przypadki zakłóceń. Będziemy robić wszystko, żeby realizacja naszych usług przebiegała jak najbardziej płynnie.

### **Doręczanie przez kurierów i listonoszy Poczty Polskiej**

Nie przewidujemy żadnych ograniczeń w doręczaniu i odbiorze korespondencji. Przesyłki kurierskie, paczkowe i listowe doręczymy do wszystkich odbiorców, z zastrzeżeniem obszarów/miejsc, w stosunku do których wydane zostaną decyzje administracyjne lub inne postanowienia ograniczające taką możliwość.

Spółka wdrożyła procedury zapewniające bezpieczeństwo Klientom i pracownikom przy dostawie przesyłek. Oprócz tradycyjnej formy doręczenia (do skrzynki) wszystkie przesyłki listowe rejestrowane, paczkowe i kurierskie (z zastrzeżeniem przesyłek z dokumentami zwrotnymi) można odebrać bez pokwitowania. W tym przypadku wystarczy jedynie okazać pracownikowi Poczty Polskiej z bezpiecznej odległości dokument tożsamości, np. dowód osobisty, paszport czy prawo jazdy. Pracownik Poczty Polskiej sam spíše 4 ostatnie cyfry numeru weryfikowanego dokumentu.

Dla przesyłek paczkowych i kurierskich, w przypadku, gdy nadawca podał numer telefonu odbiorcy, przed doręczeniem przesyłki Klient otrzyma numer kontaktowy do kuriera. Od kuriera można uzyskać informacje o prognozowanym czasie dostawy lub uzgodnić tryb odbioru przesyłki.

Zachęcamy Państwa do korzystania podczas zakupów internetowych z płatności online – to obecnie najbardziej rekomendowane i najbezpieczniejsze rozwiązanie. W przypadku przesyłek pobraniowych rekomendujemy płatność bezgotówkową, np. kartą płatniczą czy BLIK-iem.

Poczta Polska nie zmienia także zasad wypłaty przekazów rentowo-emerytalnych.

## Świadczenie usług dla osób objętych kwarantanną

W przypadku adresatów objętych kwarantanną Poczta Polska nie będzie doręczać do nich korespondencji. Przesyłki będą oczekiwać na nich w odpowiedniej placówce pocztowej. Okres przechowywania będzie na tyle długi, by Klienci mogli w ciągu tygodnia od zakończenia okresu kwarantanny odebrać swoją korespondencję.

W przypadku osób objętych kwarantanną pobierających świadczenia rentowo-emerytalne, Poczta Polska doręczy przekazy pieniężne w sposób odmienny. Została uruchomiona specjalna procedura, przy współpracy z regionalnymi inspektorami sanitarnymi, doręczania przekazów pieniężnych, która zapewni bezpieczeństwo Klientom i pracownikom Poczty Polskiej.

## Zmiany w świadczeniu niektórych usług Poczty Polskiej

Poczta Polska, respektując wytyczne rządu sformułowane w specustawie dotyczącej zapobiegania i zwalczania choroby COVID-19 oraz związane z ogłoszeniem stanu epidemii, zawiesza bądź ogranicza świadczenie wybranych usług.

Od 17 marca 2020 r. do odwołania zawieszono świadczenie usługi Doręczenie na życzenie.

W związku z zawieszeniem transportu lotniczego Poczta Polska ograniczyła przyjęcia przesyłek do innych krajów. Przez cały czas analizujemy sytuację i pozostajemy w stałym kontakcie z zagranicznymi operatorami pocztowymi, by sukcesywnie uruchamiać wysyłanie przesyłek zagranicznych do kolejnych krajów. Aktualne informacje o możliwościach wysyłki przesyłek zagranicznych dostępne są na stronie <http://www.poczta-polska.pl/obsługa-przesyłek-zagranicznych-przez-poczte-polska-aktualizacja/>.

Ograniczamy także świadczenie przekazów pieniężnych zagranicznych. Przyjmowanie zagranicznych przekazów pieniężnych zostaje całkowicie zawieszono do następujących krajów: Armenii, Egiptu oraz Watykanu. Realizacja pocztowych przekazów zagranicznych do pozostałych państw pozostaje bez zmian.

## Bezpieczeństwo

Poczta Polska będzie informować o ewentualnych i potencjalnych ograniczeniach w obsłudze oraz o zakresie tych ograniczeń w sytuacjach związanych z ewentualnym wprowadzeniem decyzji administracyjnej o m.in.: kwarantannie, zagrożeniu epidemicznym czy stanie epidemii. Poczta nie posiada upoważnień ani uprawnień do wydawania jakichkolwiek decyzji ograniczających lub wykluczających w tym zakresie.

Należy podkreślić, że Poczta Polska jest dobrze przygotowana na różnego rodzaju zagrożenia, w tym zagrożenia epidemiczne, i jeśli sytuacja będzie tego wymagała, w każdej chwili może uruchomić struktury zarządzania kryzysowego. W Poczcie Polskiej funkcjonuje System Zarządzania Ciągłością Działania zgodny z normą ISO 22301, co potwierdza stosowny certyfikat. W ramach ww. systemu opracowano Plan Ciągłości Działania zapewniający utrzymanie ciągłości wszystkich krytycznych procesów biznesowych na minimalnym akceptowalnym poziomie, tak aby zapewnić dostępność do usług dla wszystkich klientów Poczty Polskiej.

O wszelkich ewentualnych zmianach będziemy informować Państwa na bieżąco. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Spółki [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub w mediach społecznościowych [www.facebook.com/poczta-polska](https://www.facebook.com/poczta-polska).

W razie dodatkowych pytań zapraszamy do kontaktu telefonicznego lub e-mailowego z naszymi konsultantami, którzy odpowiedzą na Państwa pytania i udzielią aktualnych informacji o usługach:

**801 333 444** z telefonów stacjonarnych (opłata wg cennika operatora);



**(+48) 438 420 600** z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata wg cennika operatora).

Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku **w godz. 8:00 – 20:00**

Można także do nas pisać na adres: [kontakt@poczta-polska.pl](mailto:kontakt@poczta-polska.pl).