



17 марта 2020 г.

## Реакция компании Planet на пандемию COVID-19

Пандемия COVID-19 является глобальной гуманитарной проблемой, и в данной ситуации мы уделяем первостепенное внимание благополучию и безопасности наших сотрудников и наших клиентов. В свете последних событий мы хотели бы проинформировать вас о действиях, предпринятых нами для защиты клиентов и коллег, а также о планах обеспечения непрерывности бизнеса, введенных для гарантирования бесперебойной работы компании в эти беспрецедентные времена.

Как международный поставщик платежных услуг, Planet в течение нескольких недель активно отслеживает ситуацию с коронавирусом. Мы активировали наш корпоративный план по борьбе с пандемией, чтобы помочь обеспечить безопасность наших команд и непрерывную работу нашего бизнеса.

Согласно плану, удаленный доступ для всех ответственных сотрудников полностью функционирует и был полностью протестирован. В некоторых регионах наш оперативный и технический персонал работает удаленно в течение многих недель в соответствии с местными и региональными правилами. Во всем мире команды полностью способны ответить на любой запрос клиента или техническую проблему. Аналогичным образом, локальные команды по работе с клиентами также работают удаленно на многих рынках и доступны для поддержки клиентов и партнеров. Запланированные личные встречи или учебные мероприятия отложены до тех пор, пока угроза со стороны вируса не уменьшится.

В небольшом числе случаев, когда оборудование может нуждаться в замене, процесс может занять немного больше времени, чем обычно - мы безмерно ценим вашу поддержку и терпение, проходя вместе через этот трудный период. В частности, для операций по возмещению Tax Free часы работы наших пунктов возврата денежных средств в аэропортах будут зависеть от решений, принятых данным конкретным аэропортом. Время работы нашей стойки в центре города также будет зависеть от решений, принятых агентами на местных рынках.

Planet продолжит следить за ситуацией и работать над предотвращением любых сбоев в нашем бизнесе или услугах, предоставляемых клиентам и партнерам. В рамках принятого плана наши команды по всему миру ежедневно созваниваются, чтобы своевременно отслеживать и реагировать на изменение ситуации.

В эти беспрецедентные времена самое важное для нас – это безопасность наших клиентов и партнеров. Поскольку ситуация, несомненно, будет развиваться дальше, мы будем поддерживать с вами связь и благодарим вас за ценные партнерские отношения с нами.

**Патрик Уолдрон,**

Главный исполнительный директор, Planet

## Вопросов

### 1. Находится ли необходимый персонал и / или критически важные продукты и услуги в пострадавших регионах?

Некоторые из наших основных систем и наши сотрудники находятся в пострадавших регионах. Группы оперативного управления и сотрудники по работе с клиентами в этих регионах работают удаленно дома, и готовы ответить на любой вопрос или запрос клиента или партнера.

### 2. Как контролируются и ограничиваются ли поездки в пострадавшие регионы и из них?

В соответствии с рекомендациями и политикой местных органов власти и регулирующих органов поездки в пострадавшие регионы были ограничены. Кроме того, любой сотрудник Planet из других регионов, который путешествовал в пострадавшие регионы в течение последних двух недель, был помещен под карантин. С точки зрения непрерывности бизнеса, мы ввели глобальный запрет на поездки для наших сотрудников, разрешение на путешествие может быть получено только в исключительных обстоятельствах.

### 3. Был ли принят глобальный план по борьбе с пандемией?

Да, глобальный план действий по борьбе с пандемией во главе с нашей командой директоров был активирован без отлагательств. Мы проводим ежедневные собрания для отслеживания и своевременного реагирования на ситуацию, управления бизнес-операциями и обеспечения внутреннего и внешнего информирования.