
Protocolo de Atención de Clientes

(Acorde a Art. 5° de Decreto Supremo N° 083-2020-PCM)

1. En el Exterior de las Agencias de las Entidades Financieras

- a. Conforme a ley, la responsabilidad por el orden público y la seguridad en las calles aledañas a las agencias corresponde a las autoridades competentes (MININTER y fuerzas armadas). Las Entidades Financieras deberán coordinar con las autoridades la forma en que éstas controlarán las filas de espera de atención a clientes.
- b. Previo al ingreso de los clientes a la Agencia, la Entidad Financiera podrá ordenar a los clientes en distintas filas de espera, según el tipo de operación financiera que estos requieran realizar.
- c. Dicho ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a la Agencia, dentro de los siguientes 10 metros del perímetro de la fachada de esta.
- d. En caso de existencia de filas de espera extensas, que superen los 10 metros indicados, las autoridades locales y fuerzas del orden serán responsables de asegurar un adecuado ordenamiento y el respeto de la distancia social mínima, considerando la existencia y necesidades de otros comercios vecinos en la misma zona.

La Entidad Financiera colocará marcas en el exterior de la Agencia, a una distancia de al menos 1 metro entre ellas, con el fin de indicar a los clientes la distancia mínima a mantener entre ellos en la fila de espera previa al ingreso, cumpliendo así con el distanciamiento social mínimo. De percatarse situaciones que constituyan trasgresión de esta distancia mínima, será comunicado a las autoridades responsables, para los fines del caso.

2. En el Interior de la Agencia de la Entidad Financiera

- a. El proceso de limpieza y desinfección de las Agencias se realizará de manera regular, por lo menos, una vez al día y el personal a cargo de la entidad deberá usar permanentemente equipo de protección adecuado, de acuerdo con los protocolos que establezca cada institución, los que incluirán como mínimo, pero no se limitarán, a mascarillas.

-
- b. La Entidad Financiera instalará separadores acrílicos en las ventanillas y puestos de atención al público o aplicará algún mecanismo de atención para asegurar salvaguardar las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.
 - c. Los trabajadores de la Agencia, a su ingreso o reincorporación al lugar de trabajo serán sometidos a un control de la temperatura corporal, así mismo se validará su sintomatología. En caso detectarse síntomas considerados sospechosos, el personal deberá ser retirado de la Agencia y se realizará el seguimiento a distancia, según corresponda.
 - d. Los aforos de las Agencias se reducen a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de los ambientes o pisos. Asimismo deberá considerarse el número de ventanillas que se mantendrán activas para la atención de los clientes.
 - e. Se utilizará dentro de las Agencias, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese a las instalaciones
 - f. Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizadas, se dispondrá de tachos de basura especiales y protocolos de bioseguridad.
 - g. Para el ingreso al interior de la Agencia, los clientes deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas, en cualquier de sus modalidades aprobadas por las autoridades. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas, el personal de seguridad de la Agencia restringirá su ingreso.
 - h. Los clientes deberán mantener puesta su mascarilla, durante toda su estadía dentro de la Agencia.
 - i. Al ingreso a la Agencia, el cliente deberá desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol gel que la entidad tendrá a su disposición, medida de prevención que le permitirá realizar sus operaciones financieras al interior de la Agencia con tranquilidad.
 - j. El cliente deberá seguir en todo momento las indicaciones del personal de la Entidad Financiera, respecto a la fila de espera o zona de atención a la cual deberá acudir.
 - k. En caso de existir filas de espera, sillones o muebles, éstas estarán debidamente señalizadas, con marcación de distancia mínima de 1 metro, entre los propios clientes.
 - l. La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizará también respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro.
-

3. En los Cajeros Automáticos (ATM 's) ubicados en las Agencias

- a. Los ATM son limpiados y desinfectados de manera regular, conforme a lo establecido por cada Entidad Financiera.
- b. En aquellos ATM 's ubicados en zonas con espacio de espera, se marcarán en el piso una señal de orientación que indique el distanciamiento mínimo de 1 metro entre señales, a fin de asegurar un adecuado distanciamiento social de los clientes
- c. En la parte exterior de los ATM 's se incluyen recomendaciones de sanidad a los clientes.

4. Horario

El horario de atención de cada Agencia es el autorizado por la SBS, el mismo que se encuentra señalado en el exterior del local. Este horario no rige cuando por circunstancias de fuerza mayor o emergencia sanitaria deba suspenderse la atención al público, lo que será debidamente informado mediante aviso publicado en la puerta principal de la Agencia.