

En el exterior de la agencia

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). Caja Cencosud del Grupo Scotiabank deberá coordinar con las autoridades la forma en que éstas controlarán las filas de espera de atención a clientes y/o usuarios.

- Previo al ingreso de los clientes y/o usuarios a las oficinas especiales y agencia principal, los agentes de vigilancia ordenarán a los clientes y/o usuarios en distintas filas de espera sin que excedan la capacidad de aforo, y según el tipo de operación financiera que estos requieran realizar.
- El ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a las oficinas especiales y agencia principal, dentro de los siguientes 10 metros del perímetro de la fachada de esta.
- 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.
- Para el caso de las oficinas especiales y cajeros corresponsales ubicados dentro de las tiendas Wong y Metro o establecimientos de operaciones básicas, los controles al exterior para el acceso de los clientes y/o usuarios serán ejecutados por el protocolo de Retailer o Aliado Comercial de acuerdo con su protocolo definido.
- Caja Cencosud del Grupo Scotiabank colocará marcas en el exterior de las oficinas especiales y agencia principal, a una distancia mínima de 1 metro entre ellas, con el fin de indicar a los clientes y/o usuarios 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.
- Los Jefes zonales realizarán el monitoreo inopinado de las actividades de las agencias a fin de que no haya alguna actividad que pueda afectar el buen funcionamiento de la agencia (aglomeraciones en la parte externa / actos de desorden / protestas de los beneficiarios de bonos/ etc.).

Al interior de la agencia

El proceso de limpieza y desinfección de las oficinas especiales y agencia principal se realizará de manera regular, por lo menos una vez al día e incluye la limpieza de la zona de clientes y/o usuarios, oficinas, baños, áreas comunes, ascensores y otras zonas que se considere pertinente. El personal de limpieza realizará las labores con su equipo de protección personal (EPP) completo (guantes descartables, lentes y mascarillas) y el producto utilizado será el R82F a una concentración mínima del 40%, (Amonio Quaternario quinta generación).

- El personal de Caja Cencosud del Grupo Scotiabank deberá usar permanentemente los equipos de protección personal (EPP) que el Ministerio de Salud – MINSA, como órgano rector en la materia, ordene mediante las normativas correspondientes. Adicionalmente, Caja Cencosud del Grupo Scotiabank podrá implementar las medidas adicionales que estime pertinente en resguardo de sus empleados y clientes.
- Caja Cencosud del Grupo Scotiabank instalará barreras acrílicas en las ventanillas y puestos de atención al público o aplicará algún mecanismo de protección durante la atención para asegurar salvaguardar las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.
- Los colaboradores de las oficinas especiales y agencia principal, 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 y se realizará el seguimiento a distancia, según corresponda.

- Para el ingreso al interior de las oficinas especiales y agencia principal, los clientes y/o usuarios deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas, así como cualquier otro equipo de protección personal que las autoridades correspondientes pudieran estimar pertinente establecer y aprobar. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas o cualquier otro equipo de protección establecido, el personal de seguridad de las oficinas especiales y agencia principal restringirá su ingreso.

- Para el caso de las oficinas especiales y cajeros corresponsales ubicados dentro de las tiendas Wong y Metro o establecimientos de operaciones básicas, los controles al interior para para los colaboradores, terceros, clientes y/o usuarios serán ejecutados por el Retailer o Aliado Comercial de acuerdo con su protocolo definido.

- El aforo de las oficinas especiales y agencia principal se reducen a un 50% de su aforo en situación normal en cada uno de los ambientes o pisos.

- Se pondrá a disposición de las oficinas especiales y agencia principal, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese a las instalaciones.

- Los clientes y/o usuarios deberán utilizar sus equipos de protección personal de manera adecuada, durante toda su estadía dentro de las oficinas especiales y agencia principal. Si para el proceso de identificación de identidad se requiere el uso de Reniec y/o biometría, el cliente y/o usuario deberá retirarse la mascarilla, guante o algún equipo de protección personal que permita su verificación.

- Al ingreso de las oficinas especiales y agencia principal, el cliente deberá desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol en gel que Caja Cencosud del Grupo Scotiabank pondrá a su disposición. Esta medida de prevención le permitirá realizar a los clientes y/o usuarios realizar las operaciones financieras al interior con tranquilidad.

- Los clientes y/o usuarios deberán seguir en todo momento las indicaciones del personal de las oficinas especiales y agencia principal, respecto a la fila de espera o zona de atención a la cual deberá acudir.

- En caso de existir filas de espera, sillas o muebles, éstas estarán debidamente señalizadas, con marcación de distancia mínima de 1 metro, entre los propios clientes y/o usuarios. Las Sillas de espera y/o tándem serán señalizadas con un vinil adhesivo donde se indicará el bloqueo de la silla(s).

- La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizará también respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro.

- Para aquellos dispositivos dentro de las oficinas especiales y agencia principal con contacto tipo lector biométrico, pinpad, ticktera, etc. se comunicará medidas de higiene previo a su uso a fin de evitar el riesgo de contagio.

- Los Jefes Zonales realizarán el análisis, inopinado de las oficinas especiales y agencia principal a fin de verificar que se cumplan con todas las disposiciones de distanciamiento, uso de mascarillas, uso de gel, etc.

- En el caso de las oficinas especiales, cajeros corresponsales ubicados dentro de las tiendas Wong, Metro o establecimientos de operaciones básicas ubicadas dentro de un Retailer o Aliado Comercial, el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizados se ejecutarán de forma coordinada de acuerdo con su protocolo definido. Para las oficinas especiales ubicadas fuera de las tiendas Wong y Metro para desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizadas, se dispondrá de tachos de basura especiales y protocolos de bioseguridad.

En los cajeros corresponsales

Caja Cencosud del Grupo Scotiabank pone a disposición de los clientes y/o usuarios el servicio de Cajeros Corresponsales los cuales se encuentran ubicados dentro de las tiendas Wong y Metro. Dichos establecimientos cumplen con diversas medidas preventivas de seguridad y de protección e higiene con la finalidad de mantener un entorno saludable en sus tiendas, las mismas que se encuentran publicadas en sus respectivas páginas web: <https://www.wong.pe/medidas-covid-19> y <https://www.metro.pe/medidas-covid-19>.

Horarios de atención

El horario de atención de las oficinas especiales y agencia principal es determinado por cada entidad financiera, respetando el mínimo de horas establecido por la Ley General del Sistema Financiero. El indicado horario no rige cuando por circunstancias de fuerza mayor o emergencia sanitaria decretada por las autoridades competentes deba suspenderse la atención al público, lo que será debidamente informado mediante aviso publicado en la puerta principal de la Agencia.

Descarga el protocolo <https://bit.ly/38H0m7u>