

**Protocolo de Atención a Clientes y Usuarios en
Agencias y Oficinas Especiales (propias o
tercerizadas) y Cajeros Automáticos del Banco de la
Nación**

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

1. En el Exterior de la Agencia u Oficina Especial BN

- 1.1. El Administrador(a) deberá coordinar con las autoridades competentes (MININTER y/o fuerzas armadas), la forma en que su agencia u oficina especial controlará las filas de espera de atención a clientes y usuarios, cuando la afluencia de público lo amerite.
- 1.2. Previo al ingreso de clientes y usuarios a la agencia u oficina especial, el Administrador(a) o Funcionario(a) autorizado(a), a través del agente de seguridad, podrá ordenar a éstos en distintas filas de espera, según el tipo de operación financiera que requieran realizar.
- 1.3. Dicho ordenamiento de filas de espera se iniciará en la zona exterior de acceso a la agencia u oficina especial, dentro de los siguientes 10 metros del perímetro de la fachada de esta.
- 1.4. 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.
- 1.5. La distancia entre personas en filas de espera es de 1.5 metros, debiéndose marcar el piso (al interior y exterior de la agencia u oficina especial) para facilitar el cumplimiento de esta medida.

2. En el Interior de la Agencia u Oficina Especial BN

- 2.1. La desinfección superficial (mostradores, manijas, mesas, teclados, grifería, entre otros) estará a cargo de la empresa proveedora de limpieza. Se realizará cuatro (04) veces al día en los diferentes puestos de trabajo de la agencia.
- 2.2. Se implementarán barreras (pantallas o mamparas) en todos los puestos de trabajo con atención al cliente.
- 2.3. Para la medición de la temperatura de los clientes, trabajadores y proveedores, se utilizará el termómetro digital (termómetro de medición infrarrojo sin contacto). Siendo la primera medida para identificar a los posibles contagiados de Covid-19 y prevenir su transmisión.
- 2.4. No podrán ingresar a la agencia u oficina especial las personas que presenten tos constante o fiebre (temperatura igual o mayor a 38°C), a quienes se les deberá recomendar consulta médica.
- 2.5. Los aforos de las agencias u oficina especial se reducen a un 50% de su capacidad 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 y usuarios, en salvaguarda de las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.

- 2.6. Antes del acceso de ingreso a la Agencia u Oficina Especial, se instalará el pediluvio, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona previo a su ingreso a las instalaciones.
- 2.7. Para el ingreso al interior de la Agencia u Oficina Especial, los clientes y usuarios deberán usar adecuada y obligatoriamente mascarillas, del tipo aprobado por las autoridades sanitarias. En caso de no usar adecuadamente las mascarillas o no contar con ellas, el proveedor de seguridad de la Agencia u Oficina Especial prohibirá su ingreso.
- 2.8. Los clientes y usuarios deberán mantener puesta su mascarilla, durante toda su permanencia dentro de la Agencia u Oficina Especial.
- 2.9. Al ingreso a la Agencia u Oficina Especial, el cliente deberá desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol en gel que estarán a su disposición, medida de prevención que le permitirá realizar sus operaciones financieras al interior de la Agencia u Oficina Especial con tranquilidad.
- 2.10. Previo al ingreso de los clientes y usuarios a la Agencia u oficina especial, el Administrador(a) o funcionario(a) autorizado(a), a través del agente de seguridad, podrá ordenar a los clientes y usuarios en distintas filas de espera, según el tipo de operación financiera que estos requieran realizar.
- 2.11. Respecto a la distancia con el cliente para la atención:
 - A la distancia del módulo de atención que separa al gestor de servicio del cliente, se deberá adicionar la colocación de los separadores de filas de clientes a fin de asegurar una distancia de 1.5 metros.
 - A la distancia del tamaño de la mesa que separa al gestor comercial del cliente, se deberá adicionar la separación de las sillas para asegurar una distancia de 1.5 metros.
 - Al interior de la Agencia, se deberá mantener la distancia de 1.5 metros entre personas.
 - Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizadas, estos deben ser descartados en doble bolsa de plástico resistente y tachos de basura especiales, entre otros criterios establecidos en los protocolos de bioseguridad.

3. En los Cajeros Automáticos

- 3.1 La limpieza y desinfección de Cajeros Automáticos – ATM's, tiene como objetivo la eliminación de materiales indeseables (suciedad, mugre, grasa, entre otros) mediante el uso de productos químicos que no ponga en riesgo la salud de los usuarios, para la reducción de microorganismos presentes en su superficie y habitáculos en donde se encuentren ubicados.
- 3.2 Las actividades de limpieza y desinfección de Cajeros Automáticos – ATM's, (superficie y habitáculos) será efectuada por la empresa proveedora de limpieza y desinfección contratada para tal fin. Los teclados serán desinfectados cada 60 minutos.
- 3.3 En caso de disponer los cajeros automáticos en zonas externas (sin habitáculo):

- Las zonas con espacio de espera, lo cual incluye la vereda externa al cajero automático se marcarán en el piso con una señal de orientación que indique el distanciamiento mínimo de 1.5 metros (líneas o círculos claramente delineados) entre señales, a fin de asegurar un adecuado distanciamiento social de los clientes y usuarios.
 - Mantener distancia mínima de separación de 1.5 metros entre cajeros, en caso de no poder desplazar los cajeros automáticos, apagar los equipos que no cumplan con las distancias establecidas, debiendo activarse de manera intercalada. En caso de contar los cajeros automáticos con separación y/o protección mediante láminas o micas instaladas entre cajeros, no se considerará la distancia de separación mínima determinada.
- 3.4 Para la comunicación de las medidas de prevención para los clientes y usuarios, al exterior de los ambientes o habitáculos de los ATM 's ubicados en las Agencias u Oficinas Especiales del Banco, el Administrador (a) o Funcionario(a) autorizado(a), deberá disponer la colocación en la parte exterior de los cajeros automáticos, una cartilla informativa con recomendaciones de sanidad para cumplimiento de clientes y usuarios:
- a. Antes de hacer uso del ATM, el personal de vigilancia o de la Agencia u Oficina Especial designado, aplicará una solución de alcohol en las manos del usuario para su desinfección.
 - b. Solo tocar el teclado del cajero automático ATM, evitando tener contacto, en lo posible, con toda superficie o estructura (manija, puertas, paredes, entre otras).
 - c. No tocarse la cara y/o la mascarilla luego de utilizar el cajero automático ATM.
 - d. Desinfectarse las manos al salir del cajero automático ATM.
 - e. Los usuarios deben de ingresar a los cajeros automáticos ATM con mascarilla.
4. Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo de Atención de Clientes y usuarios, son de aplicación para el caso de las Agencias u Oficina Especiales y Cajeros Automáticos ATM's bajo la administración de terceros, los mismos que deberán cumplir a su cargo y bajo responsabilidad con las medidas consideradas en el presente documento.
5. **Horario de Atención**
- El horario de atención de cada Agencia u Oficina Especial 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 misma.